



**Escola Superior
Agrária**

Politécnico de Coimbra

ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA
INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

MESTRADO EM ENGENHARIA ALIMENTAR

Mara Daniela Cardoso Ferreira

Sistemas de Gestão e Segurança Alimentar

Intermealhada-Supermercados

Orientador: João Noronha

Coimbra, 2021

MESTRADO EM ENGENHARIA ALIMENTAR

Mara Daniela Cardoso Ferreira

Sistemas de Gestão e Segurança Alimentar

Intermealhada-Supermercados

Relatório de estágio apresentado à Escola Superior Agrária de
Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à
obtenção do grau de mestre em ENGENHARIA
ALIMENTAR

Orientador: João Noronha

Coimbra, 2021

Agradecimentos

A concretização deste estágio só foi possível com o apoio e incentivo de várias pessoas, que me acompanharam e me encheram de estímulos e confiança durante a caminhada mais desafiadora e recompensadora do meu percurso académico, às quais pretendo exprimir os meus mais sinceros agradecimentos.

Em primeiro lugar pretendo agradecer à Dra. Sílvia Magalhães pois foi a primeira pessoa a me incentivar a desenvolver o estágio no Intermealhada-Supermercados, a ela estou muito grata pela abertura que sempre demonstrou em me receber como estagiária e pelas oportunidades dadas para aplicar o meu conhecimento, inclusive antes do início do estágio.

Agradeço de igual forma ao Dr. Martinho Lopes por me ter permitido desenvolver o estágio no Intermealhada-Supermercados, empresa da qual é gestor, e pelo apoio e disponibilidade que sempre demonstrou ao longo desta jornada. Agradeço também a oportunidade que me deu de conhecer a realidade das suas outras lojas.

Ao meu orientador de estágio professor João Noronha agradeço pelo empenho, dedicação e por toda a partilha de conhecimento que me permitiu um bom desempenho nas tarefas desenvolvidas ao longo do estágio.

À chefe de loja e orientadora de estágio dentro da empresa, Dr. Sandra Melo, agradeço pelo acolhimento, pela tutoria e pela partilha de experiência e conhecimento que teve comigo ao longo destes seis meses, fatores que se revelaram essenciais para o meu crescimento pessoal e profissional.

A todos os funcionários com os quais tive a oportunidade de trabalhar e que contribuíram para a conclusão deste estágio demonstro a minha profunda gratidão.

Resumo

O presente documento faz uma cuidada descrição das atividades que foram desenvolvidas durante o estágio curricular, integrado no Mestrado em Engenharia Alimentar, que teve lugar na empresa Intermealhada-Supermercados, Lda., durante os meses de janeiro a julho.

Esta etapa, crucial para o processo de desenvolvimento e aprendizagem, teve como principal objetivo, além da inserção na vida profissional, o contacto com profissionais experientes na área da segurança alimentar.

As tarefas realizadas aumentaram de complexidade com o tempo e tendo em conta as necessidades da empresa, começando pela introdução aos guias de boas praticas de cada secção, o que permite um enquadramento geral das obrigações afetas a cada uma delas bem como o papel do responsável de segurança e qualidade alimentar para com as mesmas. Desenvolveram-se também tarefas inerentes ao sistema de segurança alimentar e HACCP, como por exemplo o tratamento das inconformidades e preparação das auditorias internas que constituíram a fase mais longa e desafiante do estágio. As tarefas desenvolvidas na fase final do estágio, fase em que a direção da empresa me qualificou como principal responsável por uma secção essencial ao funcionamento diário da loja, o ficheiro, permitiu-me ter uma visão mais ampla e completa dos processos inerentes à atividade de toda a loja.

Palavras-chave: Sistemas de segurança alimentar, HACCP, Auditorias

Abstract

This document makes a careful description of the activities that were developed during the curricular internship, integrated in the Master's Degree in Food Engineering, which took place at the company Intermealhada-Supermercados, Lda., from January to July.

This stage, crucial for the development and learning process, had its main objective, in addition to entering professional life, the contact with experienced professionals in the area of food safety.

The tasks performed increased in complexity over time and considering the company's needs, starting with the introduction of the best practice guides for each section, which allows a general framework of the obligations assigned to each one of them, as well as the role of the person responsible for food safety and quality for them. Tasks inherent to the food safety system and HACCP, such as the handling of non-conformities and preparation of internal audits were also developed, which constituted the longest and most challenging phase of the internship. The tasks developed in the final stage of the internship, stage in which the company's management qualified me as the main responsible for an essential section of the daily operation of the store called *ficheiro*, allowed me to have a broader and more complete view of the processes inherent to the activity of the entire store.

Keywords: Food safety systems, HACCP, Audits

Abreviaturas e Siglas

ASAE: Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

BRC: Associação comercial de empresas de retalho (*British Retail Consortium*)

CITES: Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies Silvestres Ameaçadas de Extinção

DDM: Data Durabilidade Mínima

DDS: Direção de Desenvolvimento Sustentável

DGAV: Direção Geral de Alimentação e Veterinária

DLC: Data Limite de Consumo

DRAP: Direção Regional de Agricultura e Pescas

EAN-13: Código de barras (*European Article Number*)

EN: Norma Europeia (European Norm)

ERSE: Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos

FDA: Agência do departamento de saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos (*Food and Drug Administration*)

GBP: Guia de Boas Práticas

GNC: Guia de Não Conformidade

GPP: Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral

HACCP: Análise de Riscos e Controlo dos Pontos Críticos (*Hazard Analysis and Critical Point*)

HF: Hortofrutícola

HQ: Higiene e Qualidade

ICNF: Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas

IFS: Norma internacional (*International Food Standard*)

INE: Instituto Nacional de Estatística

ISO: Organização Internacional de Normalização (*International Organization for Standardization*)

ITMPA: Intermarché Portugal Alimentar

MG: Mercadoria Geral

NASA: Agência Espacial Norte Americana (*National Aeronautics and Space Administration*)

NP: Norma Portuguesa

PCC: Ponto Crítico de Controlo

PCCs: Pontos Críticos de Controlo

PDV: Ponto de Venda

QSA: Qualidade e Segurança Alimentar

SAC: Serviço de apoio ao cliente

SARS-CoV-2: Vírus que causa a doença coronavírus

SGSA: Sistema de Gestão e Segurança Alimentar

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	ii
Abstract.....	iii
Abreviaturas e Siglas	iv
Introdução	1
1. HACCP	2
2. Apresentação da empresa	4
2.1 Tarefas desenvolvidas.....	5
3. Guias de boas práticas.....	6
3.1 Definição de rastreabilidade e seus objetivos	6
3.2 Retiradas de venda, bloqueios e recolhas de produto	7
3.3 Cadernos de rastreabilidade	10
3.4 Fichas técnicas de produção.....	11
3.5 Fichas de rastreabilidade de produção	11
3.6 Gestão de produtos não conformes	12
3.7 Reclamações de clientes.....	15
3.7.1 Livro de Reclamações	15
3.7.2 Ficha Contacto Reflexo Qualidade.....	16
4. Auditorias e controlos internos.....	17
4.1 Modo de funcionamento das auditorias	18
5. Ficheiro.....	22
Conclusão.....	26
Bibliografia	27
Anexo 1.....	31
Anexo 2.....	32
Anexo 3.....	33
Anexo 4.....	34
Anexo 5.....	35
Anexo 6.....	36
Anexo 7.....	37
Anexo 8.....	38
Anexo 9.....	39
Anexo 10.....	40
Anexo 11.....	41

Anexo 12.....	42
---------------	----

Índice de Figuras

FIGURA 1: PÁGINAS DO CADERNO DE RASTREABILIDADE DO INTERMARCHÉ	10
FIGURA 2: EXCERTO DA TABELA GERAL DAS DATAS DE DURABILIDADE DE VIDA DOS PRODUTOS PRECONIZADAS.....	12
FIGURA 3: PRODUTOS NÃO CONFORMES PARA VENDA COM EMBALAGEM DANIFICADA.	103
FIGURA 4 PASSOS A SEGUIR PARA O TRATAMENTO DE PRODUTOS NÃO CONFORMES.....	14
FIGURA 5: DISTRIBUIÇÃO DAS VISITAS AQUALEHA AO INTERMARCHÉ	128
FIGURA 6 CRONOLOGIA DO ACOMPANHAMENTO DE AUDITORIAS2 ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.	

Introdução

A segurança alimentar é um fator crucial para todas as entidades que se encontrem envolvidas na produção de alimentos. Incidentes como a gripe das aves, a doença das vacas loucas (encefalopatia espongiforme bovina), a gripe suína, entre outros incidentes de origem alimentar foram alvo de uma elevada cobertura mediática pelos meios de comunicação social, questionando a segurança dos métodos de produção aos quais os alimentos que circulam no mercado estão sujeitos. Como consequência destes relatos o consumidor tornou-se mais alerta relativamente à segurança dos alimentos que consome focando a sua atenção em alimentos cuja segurança seja garantida (Beulens *et al.*, 2005).

Como consequência o setor alimentar necessitou de reforçar a relação de confiança com os consumidores, num momento em que estes almejavam, não só por garantias de segurança, mas também por garantias de que, em caso de acidente, as empresas tomarão as medidas necessárias para protegê-los e atuarão de forma transparente (Motarjemi & Lelieveld, 2014).

Importa referir que a base da segurança alimentar são os alimentos seguros e num mundo onde a cadeia de abastecimento alimentar se tornou mais complexa, qualquer incidente em termos de segurança alimentar pode ter efeitos negativos globais sobre a saúde pública, o comércio e a economia (Nações Unidas, 2019). Alimentos impróprios para consumo são rejeitados comercialmente, gerando perdas económicas e desperdício alimentar (World Health Organization, 2021).

A solução passou pela criação de sistemas de gestão de segurança alimentar que consigam responder à crescente preocupação e exigências dos consumidores. Estes sistemas, devem ser capazes de controlar o processo produtivo com base em princípios e conceitos preventivos, aplicáveis a toda a cadeia alimentar.

São várias as normas e referenciais à disposição das empresas para integrar o sistema de gestão de segurança alimentar, entre eles a norma portuguesa e europeia NP EN ISO 22000:2005, a norma internacional ISO 9001:2008, a norma BRC (*British Retail Consortium*), o referencial IFS (*International Food Standard*) e o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*).

1. HACCP

O HACCP foi desenvolvido na década de 60 pela Agência Espacial Norte Americana NASA (*National Aeronautics and Space Administration*) com o objetivo de preservar a segurança dos alimentos que os astronautas careciam para completar uma missão espacial, evitando desta forma doenças ou intoxicações alimentares. Anos mais tarde, em 1985, o sistema é padronizado e aplicado na indústria alimentar americana (Monteiro, 2017) e só em 1993 é que a Comissão do Codex Alimentarius (CAC) publica o código HACCP de forma a padronizar as medidas de controlo de segurança alimentar a nível internacional (Baptista, 2007).

Para um preciso entendimento do sistema de HACCP, devem ser esclarecidos determinados conceitos como:

Segurança alimentar: Conjunto de medidas aplicadas de forma a garantir que os alimentos não causem danos ao consumidor, quando preparados e/ou consumidos de acordo com o seu uso destinado (World Health Organization, 2009).

Perigo: Um agente biológico, químico ou físico presente nos alimentos ou uma condição dos mesmos com potencialidades para provocar um efeito nocivo para a saúde (Parlamento Europeu e do Conselho, 2019).

Probabilidade de ocorrência: Grau de certeza do acontecimento de determinado evento (Baptista, 2007).

Risco: É a gravidade e a probabilidade de um dano resultante da exposição a um perigo (World Health Organization, 2009).

Avaliação de riscos: Processo que envolve a identificação e caracterização do perigo, bem como a avaliação da exposição e caracterização do risco (Parlamento Europeu e do Conselho, 2019).

Severidade: Gravidade ou impacto de um perigo na saúde do consumidor (Baptista, 2007).

O sistema HACCP tem por base a identificação de perigos relacionados com a segurança alimentar, a probabilidade destes ocorrerem ao longo da cadeia de produção, a avaliação do risco associado a esses perigos e, para os perigos considerados significativos, a criação de processos de controlo de forma a garantir a sua segurança (Baptista, 2007).

Para a eficaz implementação do sistema de HACCP necessitam ser ponderados sete princípios que passo a enunciar:

1. Análise de perigos

Identificação de quaisquer perigos associados ao processo de produção, qual a sua probabilidade de ocorrência e a severidade dos perigos reconhecidos e definir eventuais medidas preventivas para controlar os mesmos.

2. Pontos críticos de controlo (PCC)

Reconhecimento de quais os procedimentos, operações ou etapas aos quais devem ser aplicadas medidas que permitam prevenir, eliminar ou reduzir para níveis aceitáveis os perigos identificados.

3. Definição de limites críticos

Estabelecimento de valores ou critérios associados a cada PCC, que definem a aceitação ou não do processo.

4. Sistema de monitorização

Desenvolvimento de um sistema que identifique se os PCCs se encontram dentro dos limites aceitáveis ou não.

5. Ações corretivas

Definição do conjunto de medidas a aplicar quando o sistema de monitorização identifica que um determinado PCC ultrapassou os limites definidos como aceitáveis.

6. Procedimentos de verificação

Criação de avaliações que permitam confirmar o cumprimento do plano de HACCP bem como a sua eficácia.

7. Documentação e registo

Elaboração do documentos e registos referentes a estes princípios e à sua aplicação (Baptista, 2007).

Em Portugal, o sistema de HACCP é transposto para a ordem jurídica nacional através do Decreto-Lei nº 67/98 que mais tarde veio a ser revogado pelos Regulamentos (CE) nº 852/2004 e nº 853/2004, de 29 de abril pelo facto de o anterior ser considerado de difícil aplicação, uma vez que os problemas com a higiene e a segurança se mantinham (Monteiro, 2017). O Decreto-Lei nº 113/2006 impõe a obrigação de aplicação dos Regulamentos (CE) nº 852/2004 e nº 853/2004 e nomeia a ASAE (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica) como entidade fiscalizadora do cumprimento dos mesmos.

Nos estabelecimentos de retalho alimentar a segurança alimentar reveste-se de uma importância adicional visto que esta pode ser a última oportunidade de controlar ou eliminar os perigos que podem contaminar os alimentos e causar doenças transmitidas por alimentos (McSwane *et al.*, 2003).

2. Apresentação da empresa

Em Portugal existem mais de 18 000 empresas de comércio a retalho de produtos alimentares, bebidas e tabaco, que no total empregam mais de 37 000 pessoas (INE, 2020). Dentro deste grupo de empresas encontra-se o supermercado Intermarché da Mealhada, local onde foi desenvolvido o estágio.

O Intermealhada-Supermercados, Lda., é uma das 240 lojas Intermarché pertencente ao grupo Os Mosqueteiros que atua em Portugal há cerca de 30 anos (Mosqueteiros, 2021). O grupo os Mosqueteiros é um grupo de distribuição multi-insígnia e atua com um posicionamento único, visto que a sua gestão é feita pelo conjunto dos proprietários de cada uma das lojas em cada um dos países em que se encontra (Mosqueteiros, n.d.).

O Intermealhada-Supermercados, Lda., localiza-se na cidade da Mealhada e é administrado pelo Dr. Martinho Lopes que é também gestor de outras duas lojas Intermarché, o Intercondeixa e o Intertaveiro, cada uma delas localizada em Condeixa e em Taveiro respetivamente. O estabelecimento da Mealhada conta com um espaço de cerca de 2000 metros quadrados, presta serviço no setor do retalho alimentar e comercializa produtos alimentar frescos, secos, congelados, ultracongelados e refrigerados, além dos produtos da categoria alimentar, comercializa também peças de vestuário, calçado, artigos de jardinagem, produtos de higiene e cosmética, entre outros.

2.1 Tarefas desenvolvidas

O foco principal do estágio incidiu sob o sistema de gestão de segurança alimentar e o sistema de HACCP implementados na empresa, onde foram desenvolvidas tarefas relacionadas com o preenchimento dos registos associados a estes sistemas e o acompanhamento de auditorias.

Na reta final do estágio foi-me dado o privilégio de ser nomeada como principal responsável pela gestão de uma das secções do estabelecimento, a secção do ficheiro. No ficheiro são desenvolvidas tarefas assentes em três aspetos essenciais, sendo eles:

1. Base de dados: manutenção de toda a informação relativa aos artigos comercializados no estabelecimento;
2. Encomendas: pedido de artigos tendo em conta as necessidades da loja;
3. Estatística: Criação de folhas de cálculo com dados estatísticos que auxiliam a gestão da loja.

3. Guias de boas práticas

O grupo Os Mosqueteiros adotou a proteção da saúde dos consumidores como sua principal prioridade e, sendo a segurança alimentar o alicerce da sua atividade comercial (ITMPA & DDS, 2014b), o grupo desenvolveu em conjunto com a Direção de Desenvolvimento Sustentável (DDS) os guias de boas práticas, com o intuito de reunir toda a informação relativa às boas práticas de higiene e qualidade que se pretende que sejam implementadas em todas as lojas Intermarché. O estudo destes documentos é essencial para um total enquadramento das metodologias que são aplicadas a nível da qualidade e da segurança alimentar no estabelecimento.

Estes guias foram concebidos apenas para as secções tradicionais, ou seja, aquelas que manuseiam maioritariamente produtos frescos, como é o exemplo da peixaria, talho, frutaria, charcutaria, *take-away*, padaria e a cafetaria/bar, pois o manuseamento destes apresenta um maior risco de contaminação ou desenvolvimento microbiológico indesejado (ITMPA & DDS, 2014c) e, portanto, o grupo considera essencial a existência de um documento de apoio que reúna toda a informação necessária relativa à aplicação das boas práticas de higiene, que seja intuitivo e de fácil compreensão, para que os funcionários possam consultar sempre que surjam dúvidas neste âmbito.

Após o estudo destes documentos, e respetiva comparação com as práticas exercidas no momento, foi possível identificar ligeiras irregularidades relativas ao preenchimento dos registos de rastreabilidade, razão pela qual me foi atribuída a tarefa de corrigir as irregularidades identificadas e aplicar medidas que possam prevenir a ocorrência das mesmas no futuro.

3.1 Definição de rastreabilidade e seus objetivos

Podemos definir rastreabilidade como a capacidade de seguir o movimento de um alimento através das etapas especificadas de produção, processamento e distribuição (FAO and WHO, 2019).

As empresas do setor alimentar, que se dedicam a uma atividade relacionada com qualquer uma das fases de produção, transformação e distribuição de géneros alimentícios, são abrangidas pelo regulamento (CE) n°178/2002 que define as obrigações gerais do comércio destes artigos. Aqui nasce a obrigação de rastreabilidade dos produtos ao longo da cadeia alimentar e a obrigação de retirada dos produtos suscetíveis de apresentarem um risco para a saúde pública. Acrescenta-se ainda que os operadores das

empresas do setor alimentar devem estar em condições de identificar o fornecedor de um género alimentício e devem dispor de sistemas e procedimentos para identificar outros operadores a quem tenham sido fornecidos os seus produtos.

Os documentos internos estão em consonância com a legislação referida anteriormente e referem que a rastreabilidade tem como principais objetivos proceder à retirada de produtos devidamente identificados para assegurar a segurança dos consumidores, evitar intervenções inúteis em caso de problemas de segurança dos géneros alimentícios e garantir a fiabilidade e veracidade das informações fornecidas aos clientes (DDS, 2020).

De forma a aplicar as medidas impostas pelo regulamento referido anteriormente, o ponto de venda assegura a realização dos seguintes procedimentos de rastreabilidade:

1. Identificação dos seus fornecedores e clientes profissionais;
2. Domínio dos procedimentos de retiradas de venda e recolhas de produtos;
3. Garantia da rastreabilidade dos produtos rececionados e existentes no estabelecimento;
4. Garantia da rastreabilidade dos produtos fabricados;
5. Garantia da rastreabilidade e o controlo dos registos efetuados (DDS, 2020).

Para efetuar a identificação dos fornecedores e clientes profissionais, a DDS desenvolveu documentos que o animador de QSA, ou seja, o responsável pelo desenvolvimento das tarefas afetas à manutenção da qualidade e segurança alimentar do estabelecimento, deve preencher para guardar as informações revelantes acerca dos mesmos. A título ilustrativo, no Anexo 1, encontra-se um exemplar em branco de uma destas fichas.

O domínio dos procedimentos de retiradas de venda e recolhas de produto é conseguido após o estudo das instruções de trabalho referentes a esta prática, juntamente com a experiência adquirida ao longo do tempo com o exercício da função, tema que abordo mais profundamente no parágrafo seguinte. Relativamente aos últimos três pontos, estes são assegurados através do preenchimento dos cadernos de rastreabilidade de cada secção, que abordarei em maior detalhe mais tarde.

3.2 Retiradas de venda, bloqueios e recolhas de produto

Uma retirada de venda corresponde à suspensão de comercialização de um ou vários lotes de produto que apresentam uma não conformidade, resultando desta forma, e aplicando as regras definidas no Regulamento (CE) nº178/2002, na proibição da sua venda. Nestas

situações deve-se proceder à retirada definitiva dos produtos das prateleiras onde se encontram em exposição para venda (também designados como lineares) e de armazém, guardar em local isolado e identificado e por fim proceder ao seu tratamento (eliminação com lixívia ou tratamento como subproduto).

Uma recolha de produto é uma operação de retirada de venda acompanhada de uma informação transmitida diretamente aos consumidores, alertando para que não o consumam ou utilizem. Este alerta deve ser afixado em locais estratégicos (lineares, entrada e saída de loja e caixas de saída por exemplo.) de forma a conseguir atingir o máximo de clientes possíveis. Nestes casos impõe-se uma maior preocupação pois a saúde e segurança do consumidor podem estar em risco.

Um bloqueio é uma retirada temporária de um produto de comercialização, acontece quando se está a aguardar informações complementares de modo a garantir a salubridade do produto, neste caso o tratamento inicia-se com a retirada dos produtos do linear e armazém, guardar em local isolado e identificado e aguardar informação adicional, que poderá ser a recolocação à venda do produto, a retirada definitiva de venda ou a recolha do produto.

O procedimento inerente ao tratamento destes casos efetua-se em seis passos essenciais, sendo eles os seguintes:

1. Consultar a plataforma online interna e imprimir as mensagens de retiradas de venda, bloqueios ou recolhas de produto.

As mensagens de alerta são difundidas pela DDS através da publicação das mesmas na plataforma interna (intranet) e através de *email*. As mensagens devem ser impressas e, posteriormente, lidas com atenção pois as instruções que nela constam variam consoante o tipo de situação. No caso de se tratar de uma recolha de produto deve também ser impresso o cartaz para afixar no estabelecimento.

2. Informar os colaboradores

A mensagem de alerta recebida deve ser transmitida aos colaboradores da secção cujo produto pertence. No caso do ponto de venda (PDV) fornecer produtos a outros operadores económicos (restaurantes, bares, entre outros.) deve, com a maior brevidade possível, transmitir a mensagem a estes.

3. Identificar e retirar os produtos incriminados

O produto deve ser retirado dos lineares, câmaras, armazéns e devem também ser controlados os produtos recebidos nesse dia e no dia seguinte, de modo a garantir que não é recebido o produto em questão.

4. Isolar, identificar, tratar e registar os produtos

Os produtos alvo da mensagem alerta devem estar isolados dos restantes produtos e devidamente identificados como produtos não conformes através da utilização de cartaz que identifica os produtos não-conformes ou com fita cola adesiva com a inscrição “*Produtos não-conformes*”. O tratamento a dar ao produto vai depender das indicações transmitidas na mensagem, no caso de se tratar de um produto fresco este deve ser destruído no PDV e encaminhado para os resíduos sólidos urbanos, se for um produto de origem animal este deve ser encaminhado para o prestador de serviço de recolha de subprodutos de origem animal e caso seja um produto seco ou de mercadoria geral (MG) este deve ser devolvido à base que se tornam os responsáveis pelo seu correto tratamento.

5. Preenchimento da guia de não conformidade na aplicação informática

O preenchimento de uma guia de não conformidade (GNC) só se dá no caso de ser uma retirada de venda ou recolha de produto, as instruções de preenchimento estão descritas na mensagem recebida, só após a aceitação da GNC é que os produtos podem ser encaminhados para a base. No caso de se tratar de um produto que não necessita de ser encaminhado para a base, aquando do preenchimento da GNC deve ser indicado nos comentários que o produto já foi destruído. Se for um caso em que a loja não tem o produto incriminado a GNC deve ser preenchida com o campo da quantidade a zero, a indicação a zero é imprescindível em caso de controlo das entidades oficiais, pois sem esta indicação não existe provas de que foi verificada a existência produto no ponto de venda podendo o mesmo vir a ser sancionado.

6. Arquivo das mensagens alerta

Todos os documentos (mensagem alerta, GNC, guia de subprodutos e cartaz de recolha do produto) que comprovam o tratamento das retiradas de venda, bloqueios ou recolhas de produto devem ser arquivados pelo período mínimo de dois anos.

As retiradas de venda, bloqueios e recolhas de produto são acontecimentos recorrentes durante o funcionamento do supermercado, para garantir a aplicação deste procedimento, desde a receção da mensagem alerta até à verificação da execução de todo o processo, a direção deve nomear um colaborador formado bem como o seu substituto (DDS, 2019b).

3.3 Cadernos de rastreabilidade

O caderno de rastreabilidade é o suporte em papel que dá resposta à exigência de realização de registos de controlo prevista na legislação e incorpora e complementa os procedimentos definidos no manual de HACCP (ITMPA & DDS, 2014a). Os cadernos são entregues todos os meses a todas as secções tradicionais, cada um deles deve ser identificado com a secção à qual pertence, com os nomes e apelidos dos colaboradores que serão os responsáveis pelo seu preenchimento bem como o mês e o ano ao qual corresponde o preenchimento.

Os controlos a efetuar incidem sobre cinco pontos, a receção de mercadorias, as temperaturas (cadeia de frio), as temperaturas (quentes), os produtos não conformes e a limpeza e desinfeção. Como é possível ver na Figura 1, cada um destes pontos tem uma página explicativa ilustrada, que identifica com clareza os principais pontos de controlo a efetuar e o modo de realização dos mesmos, bem como uma página com tabelas para registar as informações recolhidas.

No final de cada mês o caderno é entregue ao colaborador responsável pelo tratamento dos mesmos, que irá rever as informações nele registadas e, caso não se verifique nenhuma anomalia, irá validá-lo e arquivar durante dois anos e disponibilizá-lo às autoridades competentes para controlo oficial sempre que necessário.

LIMPEZA E DESINFECÇÃO

1. CONSULTE OS PLANOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO

2. Siga as instruções

3. REGISTE

4. CONTROLE

O SEU MATERIAL

• Limpe e desinfete o seu material de limpeza
• Armene-o em local limpo, adequado e identificado, exclusivo para esse efeito.
• Utilize material adequado para a indústria alimentar
• Utilize também desodorizantes para diminuir os odores de limpeza.

EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE

• Se falhar produtos de limpeza e desinfeção
• Se o material de limpeza não estiver adequado ao uso pretendido
• Se algum material ou equipamento presente no plano de limpeza e desinfeção não puder ser limpo e desinfectado convenientemente
• PREVENIR O RESPONSÁVEL QUE DESENCADENARÁ AS AÇÕES NECESSÁRIAS

LIMPEZA E DESINFECÇÃO DIÁRIA

Para preencher a tabela COLOQUE O SEU NOME no quadrado correspondente à limpeza e desinfeção que realizou

Equipamentos
• Superfícies de trabalho, mesas de corte, lava mãos, prateleiras, pilates, fornos, grelhados, vitrines, planas de metal, ...
Pequeno Material
• Material de limpeza: flanelas, vassouras, ...
• Utensílios de limpeza: desodorizantes, desinfetantes, sabão, ...
• Produtos de limpeza: desinfetantes, ...

Seção	LIMPEZA LOCAL RESÍDUOS			ÁREA DE VENDA			LIMPEZA TOTAL LOCAL PREPARAÇÃO		
	Preparação	Receção	Local	Preparação	Receção	Local	Preparação	Receção	Local
Preparação									
Receção									
Local									
Preparação									
Receção									
Local									
Preparação									
Receção									
Local									

Figura 1: Páginas do caderno de rastreabilidade do Intermarké

3.4 Fichas técnicas de produção

As fichas técnicas dos pratos confeccionados na cozinha, na peixaria, no talho e no *take-away* do estabelecimento não se encontravam atualizadas e como tal, procedeu-se à sua atualização, no total foram elaboradas 49 fichas técnicas, 30 direcionadas para a cozinha, 14 para a peixaria, duas para complementar as já existentes no talho e três para as sandes elaboradas no *take-away*. É essencial que estes documentos se encontrem o mais atualizados possível pois são uma importante ferramenta de gestão que tem por objetivo uniformizar os produtos fabricados e permitir que todos os colaboradores da secção, ou de outras, conheçam os ingredientes que compõem o produto. Cada ficha técnica deve conter o nome do produto, nome e quantidade de cada ingrediente ou matéria-prima utilizada, a lista de alergénios e as instruções de trabalho de modo a evitar contaminações cruzadas. Deve-se proceder à sua atualização sempre que se dê a alteração da receita. No Anexo 2 encontra-se um exemplar das fichas técnicas de produção elaboradas.

3.5 Fichas de rastreabilidade de produção

Para assegurar a rastreabilidade destes produtos é necessário que as fichas de rastreabilidade de produção relacionem o produto acabado com a matéria-prima utilizada na sua confeção, para tal na ficha devem constar informações relativas ao produto fabricado, como a sua designação, a data de fabrico, a quantidade e a sua data limite de consumo, e informações relativas às matérias primas utilizadas como, a sua designação, o nome do fornecedor associado a cada matéria prima, a data limite de consumo, o número de lote e a quantidade utilizada. Estas informações irão facilitar o rastreamento dos constituintes do produto quando necessário atuar sobre a ótica da segurança e qualidade alimentar. No total foram elaboradas 49 fichas de rastreabilidade de produção em conjunto com as 49 fichas técnicas anteriormente referidas. No Anexo 3 encontra-se um exemplar das fichas de rastreabilidade de produção elaboradas.

Para definir a data limite de consumo dos produtos fabricados no estabelecimento a direção de qualidade e desenvolvimento sustentável do grupo elaborou uma tabela geral de datas de limites de consumo preconizadas que serve de guia para preenchimento das fichas de rastreabilidade de produção, esta tabela, cujo excerto apresento na Figura 2, foi gerada através do estudo empírico das análises microbiológicas elaboradas pelas franquias integrantes do grupo os Mosqueteiros.

</

Notas Finais para todos os produtos:

¹ A DLC do produto embalado deve ser sempre anterior à data limite de consumo (DLC) ou data de durabilidade mínima (DDM) da matéria-prima utilizada.² Obrigatório plano de análise para validação de DLC³ Sem Preconização: Não existe histórico de análises no Grupo para propor data. Validação da DLC a realizar pelo Ponto de venda.

► A DLC deve ser indicada com a menção «Consumir até: XX-XX-XX»

► Em caso de existir uma temperatura de conservação inferior, definida pelo fabricante dos produtos, a mesma deverá ser utilizada.

Para informações adicionais consultar os Procedimentos com os pré Requisitos do HACCP relativos às análises microbiológicas e solicitar aconselhamento junto do vosso auditor AQUALEHA.

**O Reembalamento dos produtos com prolongamento da DLC / DDM inicial é estritamente proibido**

Figura 2: Excerto da tabela geral das datas de durabilidade de vida dos produtos preconizadas

3.6 Gestão de produtos não conformes

Tendo por base o Decreto-Lei 28/84 de 20 de janeiro, podemos definir produtos não conformes, como aqueles “que apresentam falta de requisitos”, aqueles “...que, não sendo anormais, revelem uma natureza, composição, qualidade ou proveniência que não correspondam à designação ou atributos com que são comercializados...”, aqueles “...cujo processo de obtenção, preparação, confeção, fabrico, acondicionamento, conservação, transporte ou armazenagem não tenha obedecido às respetivas imposições legais...” ou aqueles “em relação aos quais não tenham sido cumpridas as regras fixadas na lei ou em regulamentos especiais, nomeadamente para a salvaguarda do asseio e higiene.

Internamente são considerados produtos não conformes aqueles que (1) apresentem irregularidades na rotulagem, (2) revelem temperatura não conforme ou (3) evidenciem alterações organoléticas e aspeto não conforme. São exemplo de irregularidades na rotulagem os rótulos ilegíveis ou incompletos (ausência de menções obrigatórias) e as DLC ou DDM ultrapassadas. As temperaturas são classificadas como inconformes quando se registam, durante a armazenagem ou a exposição, temperaturas acima dos 4°C

em produtos refrigerados e temperaturas abaixo dos 65°C dos produtos mantidos a quente. Relativamente a alterações organoléticas e aspeto não conforme temos como exemplo as alterações de cor, do odor, da textura (perda e ganho de humidade), as queimaduras pelo frio, as embalagens danificadas ou com indícios de fugas (furos no caso de produtos embalados a vácuo)(DDS, 2021a). Na Figura 3 vemos um exemplo de produtos inconformes para venda devido ao facto de as suas embalagens se encontrarem danificadas.



Figura 3 Produtos não conformes para venda com embalagem danificada

A Figura 4 mostra os passos a seguir no momento da identificação de um produto não conforme e deve ser realizado pelos operadores nas respetivas secções, com o objetivo de salvaguardar a segurança dos consumidores e de forma a minimizar o risco de coima.

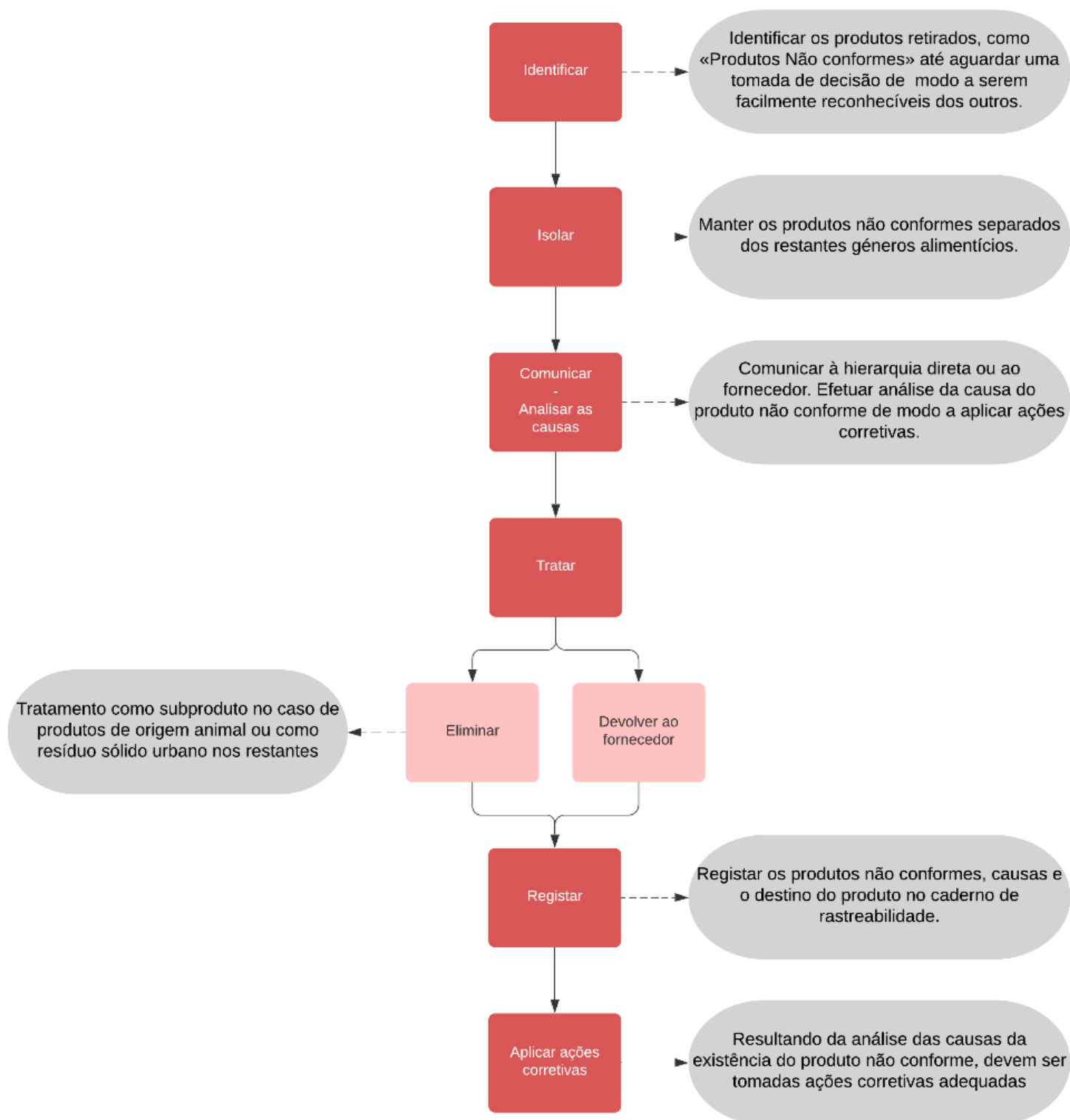


Figura 4: Passos a seguir para o tratamento de produtos não conformes
(adaptado de: PROCEDIMENTOS RASTREABILIDADE. GESTÃO NÃO CONFORMES).

3.7 Reclamações de clientes

Os clientes que frequentam o estabelecimento e necessitam, por qualquer razão, efetuar uma reclamação por escrito podem fazê-lo de duas formas, através do Livro de Reclamações ou através do preenchimento da Ficha Contacto Reflexo Qualidade.

3.7.1 Livro de Reclamações

A legislação nacional impõe, através do Decreto-Lei nº 74/2017 de 21 de junho, a existência de livro de reclamações a todos os operadores de bens e serviços com vista a reforçar os procedimentos de defesa dos direitos dos consumidores. Para além do formato físico de um livro de reclamações a legislação institui a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações em formato eletrónico.

Durante a permanência na empresa surgiu a necessidade de dar resposta a duas reclamações de clientes efetuadas no livro de reclamações, as quais apresento no Anexo 4 e 5, com a devida ocultação de informações confidenciais. Para conseguir executar a tarefa com sucesso foi necessário consultar a legislação em vigor aplicável a cada reclamação, para apurar a resposta mais adequada a cada uma delas e consultar a instrução interna que define o procedimento a seguir no tratamento deste género de reclamações.

A necessidade de leitura do documento interno prende-se essencialmente com a necessidade de colmatar a falta de conhecimento existente no que respeita aos procedimentos e exigências legais inerentes ao tratamento deste tipo de reclamações. As informações mais relevantes que coletadas desta leitura e que permitiram concluir as tarefas foram as seguintes:

- Aquando da formulação da reclamação o estabelecimento encontra-se obrigado a prover toda a informação necessária ao preenchimento da folha de reclamação e, nos casos em que o consumidor seja portador de uma incapacidade física ou possua analfabetismo, um funcionário deve, a pedido do cliente, proceder ao preenchimento da folha de reclamação nos termos descritos oralmente por este.
- No dia seguinte àquele em que foi elaborada a reclamação inicia a contagem dos 15 dias úteis dos quais o estabelecimento dispõe para enviar o original da folha do livro de reclamações à entidade reguladora, sendo esta a Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica (ASAE) no caso da reclamação ser feita ao PDV ou a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) no caso da reclamação ser feita ao posto de abastecimento de combustível.

- Juntamente com o original da folha de reclamação é aconselhado o envio da resposta previamente enviada ao consumidor, um exemplar da mensagem publicitária nos casos em que a reclamação se refere a publicidade e deve também ser enviado um documento que contenha esclarecimentos sobre a reclamação e qual o seguimento dado à mesma.
- O duplicado da reclamação deve ser entregue ao reclamante e o triplicado deve ser mantido no livro. Caso o reclamante não pretenda ficar com o duplicado este deve permanecer no livro com essa indicação no mesmo.
- Todos os documentos referentes a cada reclamação devem ser mantidos em arquivo pelo prazo mínimo de três anos, os livros inclusive (DDS, 2019a).

3.7.2 Ficha Contacto Reflexo Qualidade

A Ficha Contacto Reflexo Qualidade é um documento de registo interno que possibilita oficializar o contacto com o cliente e preservar um registo escrito dos incidentes ocorridos no ponto de venda. Além de formalizar o problema também permite recolher todas as informações necessárias para elaborar a gestão da reclamação com a maior brevidade possível e para contactar novamente o cliente de modo a recolher mais informações ou transmitir uma resposta ao problema. Estes documentos ainda facultam dados que ajudam a avaliar a gravidade do problema e eventual necessidade de contactar o grupo ou o fornecedor (DDS, 2019c).

Durante o período de estágio surgiu a necessidade de efetuar o preenchimento de duas Fichas Contacto Reflexo Qualidade uma delas referente a um polvo ultracongelado da marca *PorSi* que, segundo alegações do cliente, tinha uma coloração demasiado escura (mesmo após várias lavagens), cheiro anormal e no interior da embalagem encontravam-se vestígios de partículas físicas estranhas ao produto. A segunda ficha preenchida reporta a um camarão rosa de Moçambique ultracongelado da marca *PorSi* cujo reclamante refere ter coloração e cheiro anormais. Em ambas as situações foram seguidas as etapas necessárias ao tratamento deste género de reclamações e foi efetuado o reembolso do valor do produto aos clientes. No Anexo 6 e 7 encontra-se o fluxograma geral das etapas necessárias à gestão das reclamações de clientes e um exemplar de uma Ficha Contacto Reflexo Qualidade respetivamente.

4. Auditorias e controlos internos

A verificação da correta implementação do sistema de HACCP, ou seja, o cumprimento do princípio 6 do sistema de HACCP, é assegurada pela realização de controlos internos e de auditorias, realizadas por uma entidade externa ao grupo, a empresa *AQUALEHA*. Os controlos internos são realizados com base em *check-list* de verificação de higiene e qualidade destinado às secções, que devem ser realizados semanalmente no estabelecimento, no Anexo 8 podemos ver um exemplar dos *check-list* de verificação. Para cada *check-list* existe também um documento que define as regras para a correta utilização dos mesmos.

A auditoria externa avalia os desvios aos procedimentos baseados nos princípios de HACCP, integra a política de qualidade do estabelecimento e tem dois objetivos essenciais:

1. Analisar a eficácia do sistema HACCP e do Sistema de Segurança Alimentar (SGSA) implementado no PDV;
2. Propor eixos de melhoria através de formação e ações corretivas.

A *AQUALEHA* mede a performance dos estabelecimentos *Intermarché* em relação às exigências legais e às boas praticas associadas. A sua função para com os pontos de venda prende-se essencialmente com a realização de auditorias internas em matéria de segurança alimentar, segurança no trabalho e ambiente. É igualmente responsável pelas formações dadas aos colaboradores nas áreas anteriormente referidas e pela realização de análises microbiológicas e físico-químicas aos produtos e superfícies. A atuação da *AQUALEHA* permite não só avaliar os desvios aos procedimentos de HACCP, mas também identificar não conformidades em cada sector, definir ações corretivas, propor aconselhamento para ajudar o estabelecimento na aplicação das ações corretivas e formar os colaboradores para melhorar o seu nível de conhecimento. As visitas da *AQUALEHA* ao estabelecimento são divididas por quadrimestres e têm a duração de meio dia tal como mostra a Figura 5.



Figura 5: Distribuição das visitas AQUALEHA ao Intermarché

4.1 Modo de funcionamento das auditorias

Tal como referido anteriormente a avaliação da *AQUALEHA* incide sobre três domínios, o da higiene/qualidade, o da segurança e o do ambiente. No domínio da higiene e segurança são avaliados parâmetros como os desvios aos procedimentos de HACCP, condições à receção e armazenagem, aplicação das boas praticas de fabrico, preparação e venda, procedimentos de limpeza e desinfeção, entre outros. No domínio da segurança são avaliadas as condições de segurança do edifício e bem-estar das pessoas que o frequentam. Por último, no domínio do ambiente é alvo de avaliação o respeito das exigências no âmbito da gestão de resíduos e respeito das informações obrigatórias ao consumidor.

Para que o estabelecimento seja capaz de avaliar os progressos efetuados, e os aspetos a melhorar, nos domínios alvos de avaliação é calculado um índice de conformidade para cada secção. Para o cálculo desse índice são tomados em consideração dois níveis de gravidade de uma não conformidade, o nível “crítica” e o nível “maior”. São classificadas como não conformidades críticas as falhas de boas práticas que colocam o consumidor em perigo e não conformidades maiores aquelas que podem ter impacto no consumidor sendo que não põe em causa a sua segurança e bem-estar. No início de uma auditoria cada secção tem 100 pontos, com o decorrer da avaliação, e no momento da identificação de uma não conformidade critica ou maior, a respetiva secção perde 20 ou cinco pontos respetivamente. Com este sistema de cálculo as secções podem obter um índice de conformidade negativo. Seguindo este procedimento cada secção pode ficar classificada como “Confirmada”, caso seja capaz de manter 100 a 90 pontos, “A Confirmar”, caso mantenha 89 a 50 pontos, “Insuficiente” caso salvguarde apenas 49 a um ponto e, por fim, obtém a classificação “Zero” caso não seja capaz de manter nenhum ponto ou fique

com índice de conformidade negativo. É de realçar que, caso qualquer uma das secções fique detentora de zero pontos ou menos, a loja não passa na auditoria e fica sujeita à marcação de uma auditoria suplementar que tem um custo associado.

O registo de todas as intervenções da *AQUALEHA* encontram-se disponíveis para consulta na plataforma interna *AQUALEHAWeb*. Aqui os intervenientes podem consultar os resultados e os relatórios das auditorias, as formações realizadas e o plano de análises bacteriológico (DDS, 2021b).

Como resultado da situação pandémica em que o país se encontrava, devido à proliferação do vírus SARS-Cov-2 desde março de 2020, e após a publicação do Decreto nº2 – A/2020 que regulamenta a aplicação do estado de emergência decretado pelo Presidente da República, as visitas da *AQUALEHA* ao estabelecimento encontravam-se suspensas, o que resultou num atraso da elaboração da auditoria documental e da avaliação de riscos referentes a esse mesmo ano, razão pela qual estas foram elaboradas com a maior brevidade possível depois de dia 1 fevereiro de 2021, data em que as visitas de pessoas externas à empresa passaram a ser permitidas. Mais de metade do primeiro quadrimestre do ano de 2021, ou seja, grande parte período de estágio, foi dedicado à preparação e tratamento e tratamento de inconformidades das auditorias de que o estabelecimento foi alvo, no total foi-me possível acompanhar uma auditoria documental, uma avaliação de riscos e duas auditorias de higiene e qualidade.

No dia 17 de fevereiro de 2021 realizou-se a auditoria documental onde foram analisados um total de 123 itens inseridos nos seguintes parâmetros: documentos de ambiente, documentos de higiene e qualidade, documentos do posto de abastecimento, documentos de segurança contra incêndios e documentos de segurança das pessoas. A avaliação das auditorias documentais é feita seguindo o índice de conformidade referido anteriormente. Desta avaliação resultaram 34 inconformidades, das quais 22 apresentavam criticidade maior, que segundo o descrito no *Relatório de Auditoria* requerem uma “ação corretiva prioritária a planificar rapidamente” e 12 classificavam-se com criticidade crítica que carecem de uma “ação corretiva urgente a implementar imediatamente”. A maioria das inconformidades detetadas resultam do facto do estabelecimento ter mudado de entidade, no dia 15 de setembro de 2020, e não ter sido possível, até à data, atualizar toda a documentação necessária. Apesar de, nas situações de mudança de entidade, a nova entidade dispor do prazo de 12 meses para proceder à atualização de toda a documentação,

a equipa desenvolveu os esforços necessários para corrigir a todas as inconformidades detetadas com a maior brevidade possível, fazendo desta forma com que todos os documentos se encontrassem devidamente atualizados e arquivados.

No mesmo dia, após a auditoria, a equipa usufruiu de duas horas de formação em Organização Documental em Posto de Trabalho onde foram sugeridas metodologias de organização da documentação relativa ao HACCP, à segurança no trabalho e ao ambiente, cujo certificado se encontra nos Anexos 9 e 10.

No dia 3 de março de 2021 teve lugar a auditoria de avaliação de riscos onde foram avaliados os riscos aos quais se encontra sujeito o estabelecimento, bem como os frequentadores do mesmo, sejam eles funcionários ou clientes. Nesta avaliação foram identificados mais de 80 riscos pertencentes a 14 categorias diferentes, por exemplo na categoria “Queda ao nível” identificou-se que, numa das caixas de pagamento, o pavimento encontrava-se degradado e os fios das impressoras e dos telefones estavam soltos, expondo desta forma o funcionário ao risco de queda. Após a auditoria a equipa teve a oportunidade de obter formação em rastreabilidade dos autocontrolos - Posto de trabalho e em análise de relatório de auditorias, cujos certificados se encontram no Anexo 11 e 12. Todos os riscos identificados foram alvo de discussão em reunião com a gerência que deu permissão para desenvolver os esforços necessários à resolução dos mesmos.

No dia 7 de abril de 2021 foi efetuada a auditoria de higiene e qualidade que, ao contrário das anteriores, é realizada em data desconhecida para o estabelecimento. Nesta auditoria todas as secções do estabelecimento são avaliadas tendo em conta temas diferentes, por exemplo, “Boas Práticas e Higiene Pessoal”, “Boas Práticas de Venda”, “Rastreabilidade”, “Limpeza e Desinfecção”, entre outros. A avaliação das auditorias de higiene e qualidade são realizadas tendo em conta o índice de conformidade referido anteriormente. Como resultado da auditoria, resultaram 38 inconformidades, das quais 26 apresentavam criticidade maior e 12 classificavam-se com criticidade crítica. Numa das secções foram identificadas seis inconformidades críticas, o que faz com que esta obtenha classificação negativa e consequentemente a loja seja alvo de nova auditoria. Tal como no final de todas as auditorias, realizou-se uma reunião com a gerência e com vários colaboradores de forma a incentivar o trabalho em equipa para a resolução de todas as inconformidades e além disso, aplicar medidas de forma que estas não se verifiquem

novamente. Nas semanas subsequentes à avaliação negativa toda a equipa se uniu e trabalhou com uma consciência perante a segurança do consumidor ainda mais aguçada.

A auditoria suplementar realizou-se no dia 28 de abril de 2021 e desta resultaram 25 inconformidades, das quais 19 apresentam criticidade maior e seis apresentavam criticidade crítica. Nesta auditoria o estabelecimento obteve classificação positiva e continuaram a ser necessários esforços no sentido de corrigir as 25 inconformidades identificadas.

A Figura 6 faz a identificação cronológica das auditorias acompanhadas durante o estágio.



Figura 6: Cronologia do acompanhamento de auditorias

5. Ficheiro

Tal como referido anteriormente, o ficheiro é um dos postos de trabalho da empresa onde são desenvolvidas tarefas assentes nos seguintes temas: a manutenção da base de dados dos todos os artigos comercializados na loja, as encomendas dos mesmos e a criação de dados estatísticos essenciais à gestão do estabelecimento.

No Intermarché da Mealhada o ficheiro situa-se num gabinete no armazém da loja e está equipado com material de escritório, telefone, computador e impressora, indispensáveis ao desenvolvimento das tarefas. Os colaboradores que aqui trabalham desenvolvem grande parte das suas tarefas no programa informático de gestão da loja designado *Mercalys*.

Os responsáveis por este posto têm ao seu encargo tarefas de elevada responsabilidade como:

1. Manutenção de fichas de artigos

Na ficha de artigo, reúne-se toda a informação sobre um determinado produto, por exemplo a designação, os códigos de identificação do produto (código EAN e código ITM8), o fornecedor, as datas de encomenda, as datas de entrega, a quantidade líquida, o *stock* disponível, o preço de custo, o preço de venda, a margem de lucro, o IVA aplicado, entre outros.

A criação, supressão e atualização das fichas de artigo pode ser feita manualmente pelo colaborador, ou automaticamente através do descarregamento de um ficheiro online (*cadencier*), fornecido semanalmente pela base das lojas *Intermarché*, que cria, suprime e atualiza as fichas de artigo de acordo com as necessidades da loja. Esta atualização automática só atualiza as fichas de artigo dos fornecedores que se encontram referenciados na base, o que significa que, as fichas de artigo dos produtos que provêm de fornecedores diretos devem ser criadas, suprimidas e atualizadas manualmente.

Os colaboradores do ficheiro são os responsáveis por originar, armazenar e atualizar as fichas de artigo de determinados produtos em comercialização no estabelecimento.

A criação de uma ficha de artigo é feita sempre que dá entrada na loja um produto novo, caso contrário não é possível a sua venda. Ao contrário da anterior, a supressão da ficha de artigo, dá-se quando o fornecedor indica que o produto não se encontra disponível para venda de forma permanente. A modificação ou atualização das fichas de artigos é

efetuada sempre que um dado referente ao artigo se encontre desatualizado, por exemplo o preço de venda.

Um passo essencial após a criação ou atualização de uma ficha de artigo é o envio dessa informação criada ou atualizada à linha de caixa, caso contrário, o produto não é reconhecido ou é vendido tendo em conta a última informação disponível em linha de caixa. Em situações em que é efetuada uma atualização no preço de venda de um artigo, este último passo também permite que a respetiva etiqueta eletrónica seja atualizada.

2. Tratamento de encomendas

Para um bom entendimento do funcionamento do sistema de encomendas importa referir que as secções tradicionais e as secções não tradicionais têm sistemas de encomenda diferentes, razão pela qual o tratamento das encomendas de cada secção implica a execução de tarefas diferentes.

Para o tratamento das encomendas das secções tradicionais o primeiro passo é imprimir o precário dos artigos de cada secção (recebido por *email* diariamente) e entregar aos colaboradores para que eles analisem e indiquem a quantidade de cada artigo que pretendem encomendar. De seguida a informação que consta no papel é importada para o *Mercalys* e por fim é enviada para o fornecedor (base).

As restantes secções fazem as suas encomendas através de um sistema automático de encomendas designado *Reappro*, que gera uma proposta de encomenda tendo em conta o stock disponível e o volume de vendas de cada artigo. A tarefa de consulta a proposta de encomenda do *Reappro* é realizada pelos colaboradores de cada secção sendo que o papel do responsável do ficheiro é manter os stocks de cada artigo devidamente atualizados para que a proposta de encomenda seja o mais fidedigna possível.

3. Controlo de faturas

Os artigos provenientes dos fornecedores diretos são acompanhados pelas respetivas faturas, que o responsável do ficheiro utiliza para transpor para o *Mercalys* indicações relativas ao artigo, como o preço de custo, eventuais descontos e a quantidade entregue por exemplo. Este controlo também permite ajustar preços caso se verifique essa

necessidade pois, como estes fornecedores não se encontram referenciados na base, a sua atualização de dados é feita manualmente pelo colaborador do ficheiro.

4. Instalação de folhetos promocionais

A instalação de folhetos promocionais é um procedimento feito todas as semanas e trata-se, essencialmente, da alteração do preço de custo, do preço de venda e da margem de determinados artigos para que possam coincidir com os preços de um determinado folheto. Este ficheiro, quando é instalado, vai introduzir na ficha de artigo dos produtos em questão a informação de que, numa data específica estes irão ser vendidos com um preços e margem diferentes.

5. Desenvolvimento de estatísticas de vendas

Além de guardar toda a informação acerca dos artigos presentes na loja, o *Mercalys* também permite o descarregamento dessa mesma informação, por exemplo, através do *Mercalys* é possível descarregar dados estatísticos relativos às vendas da loja. Estes documentos são uma importante ferramenta de gestão para a administração.

6. Garantir a venda sem prejuízo.

Trata-se de tarefa com um grau de dificuldade significativo devido ao tempo que é necessário depositar diariamente para o tratamento da mesma. Todos os dias o preço de custo dos produtos vendidos na secção da frutaria, da peixaria e do talho flutuam, ou seja, estes artigos são encomendados todos os dias a preços diferentes o que implica que, com a mesma cadência, seja necessário rever o preço de venda desses artigos, para que o produto não seja vendido com margem negativa, ou seja, com prejuízo para a empresa. Portanto, para evitar a venda com prejuízo, o colaborador deve consultar o preço a que o artigo foi encomendado e atualizar a sua margem de venda na ficha de artigo do respetivo produto. A dificuldade desta tarefa prende-se com o facto de este procedimento ter que

ser feito diariamente para todos os artigos encomendados pela frutaria, peixaria e talho, valor que ronda as centenas de artigos.

7. Assegurar os stocks de consumíveis informáticos

O material necessário para desenvolver as tarefas acima referidas, como resmas de papel, tinteiros de impressora, canetas, entre outros, são designados de consumíveis informáticos e são os colaboradores do ficheiro os responsáveis pela compra desses artigos.

Conclusão

A concretização deste estágio possibilitou um maior envolvimento com as dinâmicas implícitas a um sistema de gestão de segurança alimentar, assente nos pressupostos do sistema de HACCP e na legislação nacional aplicável às empresas do setor alimentar. Esta experiência permitiu que os conhecimentos académicos adquiridos nos anos anteriores se revistam agora de uma maior aplicabilidade prática.

A integração no setor empresarial foi agregadora, pois facilitou o aperfeiçoamento de competências essenciais, estimulando a minha capacidade de gerir o tempo, de adaptar as minhas competências às necessidades da empresa e interagir com uma equipa multifacetada.

Num cômputo geral, o sistema de gestão da segurança alimentar implementado no Intermarché da Mealhada, no período em que o estágio decorreu, encontrava-se corretamente aplicado.

Transmitir aos colegas de trabalho a importância do registo diário dos controlos de rastreabilidade, e a importância da veracidade das informações registadas revelou ser a tarefa mais desafiadora deste período. A solução adotada passou pelo acompanhamento diário das dificuldades reportadas pelos colaboradores para esclarecimento das dúvidas presentes.

O quotidiano de uma empresa é muitas vezes incerto, exigindo às equipas de trabalho flexibilidade, capacidade de adaptação e mentalidade coletiva, para responder às situações imprevisíveis e garantir o funcionamento da empresa. Nesse sentido, o surgimento de uma imprevisibilidade interna transformou-se numa oportunidade de aprendizagem ao assumir temporariamente o cargo de responsável de ficheiro, assegurando assim o normal funcionamento do posto de trabalho.

Bibliografia

- Baptista, P. (2007). *Sistemas de Segurança Alimentar na Cadeia de transporte e Distribuição de Produtos Alimentares*. Disponível em:
https://elearning.iefp.pt/pluginfile.php/47923/mod_resource/content/0/manual-vol3.pdf
- Beulens, A. J. M., Broens, D. F., Folstar, P., & Hofstede, G. J. (2005). Food safety and transparency in food chains and networks. Relationships and challenges. *Food Control*, 16(6 SPEC. ISS.), 481–486. Disponível em:
<https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2003.10.010>
- DDS. (2019a). LIVRO DE RECLAMAÇÕES: Procedimentos e exigências. *GUIA DE BOAS PRATICAS COMERCIO*, 1–19. Documento interno Intermarché.
- DDS. (2019b). RASTREABILIDADE E GESTÃO PRODUTOS NÃO CONFORME. PROCEDIMENTO RETIRADAS DE VENDA - RECOLHAS DE PRODUTOS. *Sistema Gestão Segurança Alimentar (SGSA) - Intermarché*, 1–11. Documento interno Intermarché.
- DDS. (2019c). RASTREABILIDADE E GESTÃO PRODUTOS NÃO CONFORMES. GESTÃO DE RECLAMAÇÕES CLIENTES. *Sistema Gestão Segurança Alimentar (SGSA) - Intermarché*, 1–5. Documento interno Intermarché.
- DDS. (2020). PROCEDIMENTOS RASTREABILIDADE. PROCEDIMENTO GERAL DE RASTREABILIDADE. *Sistema Gestão Segurança Alimentar (SGSA) - Intermarché*, 1. Documento interno Intermarché.
- DDS. (2021a). PROCEDIMENTOS DE RASTREABILIDADE. GESTÃO PRODUTOS NÃO CONFORMES. *Sistema Gestão Segurança Alimentar (SGSA) - Intermarché*, 1–3. Documento interno Intermarché.
- DDS. (2021b). PROCEDIMENTOS DE VERIFICAÇÃO: Princípio 6. AUDITORIAS E CONTROLOS INTERNOS. *Sistema Gestão Segurança Alimentar (SGSA) - Intermarché*, 1–7. Documento interno Intermarché.

Decreto- Lei nº 113/2006 de 12 de junho. Diário da República nº 113/2006, Série I-A.
Lisboa: Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas.
Disponível em: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/decreto-lei/2006-157237016>

Decreto-Lei n.º 28/84 de 20 de janeiro. Diário da República nº17/1984, Série I.
Lisboa:Ministérios da Justiça, da Saúde, Florestas e Alimentação, do Comércio e Turismo e da Qualidade de Vida. Disponível em:
<https://dre.pt/application/file/a/660011>

Decreto-Lei n.º 74/2017 de 21 de junho. Diário da República nº 118/2017, Série I.
Lisboa: Ministério da Economia. Disponível em:
<https://files.dre.pt/1s/2017/06/11800/0314103157.pdf>

Decreto nº 2-A/2020 de 20 de março. Diário da República nº 57/2020, 1º Suplemento, Série I. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros. Disponível em:
<https://dre.pt/dre/analise-juridica/decreto/2-a-2020-130473161>

Decreto-Lei nº 67/98 de 18 de março. Diário da República nº 65/1998, Série I-A.
Lisboa: Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas.
Disponível em: <https://files.dre.pt/1s/1998/03/065a00/11551163.pdf>

FAO and WHO. (2019). *Codex alimentarius commission - Procedural manual twenty-seventh edition*. Disponível em: <https://www.fao.org/3/i3243e/i3243e.pdf>

INE. (2020). Estatísticas do Comércio 2017. Disponível em:
https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOEspub_boui=320464302&PUBLICACOEStema=55545&PUBLICACOEsmodo=2

ITMPA, & DDS. (2014a). *Manual de HACCP. Medidas de Prevenção e de Segurança Alimentar. Parte III. 2*. Documento interno Intermarché.

ITMPA, & DDS. (2014b). *Manual HACCP. Medidas de Prevenção e de Segurança Alimentar. 6*. Documento interno Intermarché.

ITMPA, & DDS. (2014c). *Manual HACCP. Medidas de Prevenção e de Segurança Alimentar. 15*. Documento interno Intermarché.

- McSwane, D. Z., Rue, N. R., & Linton, R. (2003). *Essentials of Food Safety and Sanitation*. 5, 440. Disponível em:
http://books.google.co.uk/books/about/Essentials_of_food_safety_and_sanitation.html?id=1JvK5I_OZoEC&pgis=1
- Monteiro, V. (2017). *SEGURANÇA ALIMENTAR. HIGIENE E CONSERVAÇÃO DE ALIMENTOS PELO FRIO*. (ETEP - EDIÇÕES TÉCNICAS E PROFISSIONAIS (ed.)).
- Mosqueteiros. (n.d.). *Quem Somos. Missão e Visão do Grupo Mosqueteiros*. Consultado a 22 de setembro de 2021. Disponível em: <https://www.mosqueteiros.com/os-mosqueteiros/quem-somos/>
- Mosqueteiros. (2021). *Modernização e Desenvolvimento prioridades do Grupo os Mosqueteiros em 2021*. Consultado a 22 de setembro de 2021. Disponível em: <https://www.mosqueteiros.com/modernizacao-e-desenvolvimento-prioridades-do-grupo-os-mosqueteiros-em-2021/>
- Motarjemi, Y., & Lelieveld, H. (2014). *FOOD SAFETY MANAGEMENT. A PRACTICAL GUIDE FOR THE FOOD INDUSTRY*. Elsevier.
- Nações Unidas. (2019). *Resolution adopted by the General Assembly on 20 December 2018*. 22631(January).
- Regulamento (CE) nº 178/2002. *Jornal Oficial Da União Europeia*, 50, 1–54.
Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002R0178:20080325:PT:PDF>
- Regulamento (CE) nº 852/2004. *Jornal Oficial Da União Europeia*, 2002, 139–193.
Disponível em: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2004:139:0001:0054:PT:PDF>
- Regulamento (CE) nº 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 29 de Abril
Disponível em: de 2004. *Jornal Oficial Da União Europeia*, 139, 1–51.
- World Health Organization. (2009). Five Keys To Safer Food Manual Safer Food Manual. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 6(11), 2833–2842. Disponível em: <http://www.mdpi.com/1660-4601/6/11/2833/>

World Health Organization. (2021). *A Guide to World Food Safety Day. June.*

Disponível em: <https://www.who.int/publications/m/item/a-guide-to-world-food-safety-day-2021>

Anexo 1



FICHA CONTACTO FORNECEDOR DIRETO

Para reclamações / Retiradas de venda / recolhas de produtos

Nome da empresa: Clique aqui para introduzir texto.	Descrição da atividade (produtor, fabricante, distribuidor...): Clique aqui para introduzir texto.
Grupo associado: Sim ☐ Não ☐ Se Sim indicar qual: Clique aqui para introduzir texto.	Morada do local de produção: Clique aqui para introduzir texto.
Contactos (Nome): • Produção: Clique aqui para introduzir texto. • Comercial: Clique aqui para introduzir texto. • Qualidade: Clique aqui para introduzir texto. • Email (s): Clique aqui para introduzir texto.	Interlocutores em caso de Gestão de Crise: • 1º: Clique aqui para introduzir texto. • Telef 1º: Clique aqui para introduzir texto. • 2º: Clique aqui para introduzir texto. • Telef 2º: Clique aqui para introduzir texto. <i>Indicar contactos de telemóveis preferencialmente</i>
Lista de produtos comercializados: <i>Indicar a denominação comercial exata, e tipo de produto: produto fresco, congelado / ultracongelado, mercearia seca, líquida. Em caso de necessidade indicar as «condições de transporte»</i>	
Denominação Comercial:	Tipo de produto:
Clique aqui para introduzir texto.	Clique aqui para introduzir texto.
Clique aqui para introduzir texto.	Clique aqui para introduzir texto.
Clique aqui para introduzir texto.	Clique aqui para introduzir texto.
Clique aqui para introduzir texto.	Clique aqui para introduzir texto.
Clique aqui para introduzir texto.	Clique aqui para introduzir texto.
Clique aqui para introduzir texto.	Clique aqui para introduzir texto.
Nº Marca de identificação / selo de salubridade / registo na DGAV / Nº de HFconsoante o caso: Clique aqui para introduzir texto.	
Entidade gestora de embalagens: SPV ☐ Novo Verde ☐ AMB3e ☐ <i>(Anexar Cópia do certificado de adesão à entidade gestora de embalagens)</i>	
Política Qualidade: <i>Indicar se a sua empresa tem implementado um sistema de gestão da qualidade, se está num processo de certificação ou outro.</i> Clique aqui para introduzir texto.	
Sistema de vigilância: <i>Indicar se a sua empresa efetua auditorias de higiene / qualidade e análises microbiológicas / físico-químicas:</i>	
Em caso de Auditorias de higiene: Frequência: Clique aqui para introduzir texto. Realizadas por: Clique aqui para introduzir texto.	Em caso de Análises laboratoriais: Frequência: Clique aqui para introduzir texto. Laboratório: Interno ☐ Externo ☐ Natureza das análises: Clique aqui para introduzir texto.
Documentos a anexar: • Cópia da licença sanitária, marca de salubridade/ registo Nº H, ou nº de identificação do estabelecimento. • Cópia das últimas análises laboratoriais efetuadas relativamente aos produtos por nós comercializados. • Cópia do certificado de adesão à entidade gestora de embalagens	
Assinaturas: A empresa compromete-se a informar o estabelecimento Intermarché de qualquer alteração aos dados fornecidos nesta ficha.	
Data: ____/____/____	Assinatura:

Anexo 2

	FICHA TÉCNICA		Data de elaboração: 03/2021
Produto: Arroz doce		Emissor: Versão: 03/2021	

DESCRIÇÃO E APRESENTAÇÃO DO PRODUTO		
	Utilização culinária: Sobremesa Método de confeção: Levar ao lume o leite com o pau de canela e o açúcar; Adicionar o arroz; Juntar o pudim boca doce de baunilha; Apagar o lume quando o arroz estiver cozido.	
Consumidores Alvo:	Público em geral – consumidor final	
COMPOSIÇÃO DO PRODUTO		
Lista de ingredientes:	Pesos / Quantidades	
	Para 1 kg	Para 2 Kg
Arroz	0,145 Kg	0,250 Kg
Açúcar	0,100 Kg	0,150 Kg
Leite	0,750 Kg	1,500 Kg
Pau de canela	0,001 Kg	0,002 Kg
Boca doce de baunilha	0,004 Kg	0,008 Kg
Alergénios: ☐ Cereais que contêm Glúten ☐ Ovos ☐ Peixe ☐ Crustáceos ☐ Molusco ☒ Leite, incluindo Lactose ☐ Mostarda ☐ Aipo ☐ Amendoins ☐ Soja ☐ Frutos de casca rija ☐ Tremço ☐ Sementes de Sésamo ☐ Dióxido enxofre e Sulfitos		
PARÂMETROS DE CONSERVAÇÃO		
+Durabilidade de vida (Balcão tradicional):	Até 24 horas em ambiente refrigerado	
DLC para pré-embalamento:	Até 24 horas em ambiente refrigerado	
Tempo de preparação:	45 Minutos	
Temperatura de conservação:	Frio 0 °C - 4 °C	Quente: –
Material de embalagem:	-	
INSTRUÇÕES DE TRABALHO		
Modo operatório	Controlo das contaminações	
❶	Escolha da matéria-prima	Matéria-prima rececionada o mais recente possível no PDV. Utilizar matéria-prima cuja data de validade seja a mais longa.
❷	Realização da receita	Higiene do pessoal: Vestuário adequado e limpo. Lavagem das mãos entre cada tarefa. Higiene do material: material lavado e desinfetado conforme plano de limpeza e desinfeção.
❸	Temperos	Respeitar datas de validade dos condimentos e temperos.
❹	Cadeia de Frio	Trabalhar em ambiente refrigerado durante ½ hora no máximo. Manter o produto o menos tempo possível fora do frio. Após tratamento colocar os produtos rapidamente no frio
❺	Rastreabilidade	Identificação do fabrico: Nome funcionário, data de fabrico, lotes etc. Efetuar registo na ficha "Rastreabilidade de produção" e "Rastreabilidade alérgenos"

Anexo 3



REGISTOS - Sistema Gestão Segurança Alimentar (SGSA) - INTERMARCHÉ

FICHA RASTREABILIDADE PRODUÇÃO – Fabricos PDV

Mês:

ANO:

Secção: Bar / Take-away

Designação do produto fabricado	Data de fabrico	Quantidade fabricada	Durabilidade de vida do produto*	Matéria-prima utilizada					Nome do operador
				Designação	Fornecedor/ Marca identificação	Nº de lote	Data de validade	Quantidade Utilizada	
Arroz doce			24 horas	Arroz					
				Açúcar					
				Leite					
				Pau de canela					
				Boca doce de baunilha					
Alergénios: ☐ Cereais que contêm Glúten ☐ Ovos ☐ Peixe ☐ Crustáceos ☐ Molusco ☐ Leite / Lactose ☐ Mostarda ☐ Aipo ☐ Amendoins ☐ Soja ☐ Frutos casca rija ☐ Tremço ☐ Sementes Sésamo ☐ Dióxido enxofre e Sulfitos									
Arroz doce			24 horas	Arroz					
				Açúcar					
				Leite					
				Pau de canela					
				Boca doce de baunilha					
Alergénios: ☐ Cereais que contêm Glúten ☐ Ovos ☐ Peixe ☐ Crustáceos ☐ Molusco ☐ Leite / Lactose ☐ Mostarda ☐ Aipo ☐ Amendoins ☐ Soja ☐ Frutos casca rija ☐ Tremço ☐ Sementes Sésamo ☐ Dióxido enxofre e Sulfitos									
Arroz doce			24 horas	Arroz					
				Açúcar					
				Leite					
				Pau de canela					
				Boca doce de baunilha					
Alergénios: ☐ Cereais que contêm Glúten ☐ Ovos ☐ Peixe ☐ Crustáceos ☐ Molusco ☐ Leite / Lactose ☐ Mostarda ☐ Aipo ☐ Amendoins ☐ Soja ☐ Frutos casca rija ☐ Tremço ☐ Sementes Sésamo ☐ Dióxido enxofre e Sulfitos									
Arroz doce			24 horas	Arroz					
				Açúcar					
				Leite					
				Pau de canela					
				Boca doce de baunilha					
Alergénios: ☐ Cereais que contêm Glúten ☐ Ovos ☐ Peixe ☐ Crustáceos ☐ Molusco ☐ Leite / Lactose ☐ Mostarda ☐ Aipo ☐ Amendoins ☐ Soja ☐ Frutos casca rija ☐ Tremço ☐ Sementes Sésamo ☐ Dióxido enxofre e Sulfitos									

*Nota: Em caso do produto se destinar a ser pré-embalado indicar na coluna "Durabilidade de vida do produto" a indicação "Pré-embalado seguido da DLC" atribuída. No verso da folha colocar um exemplar da etiqueta de balança. Arquivar e guardar documento durante 5 anos

Versão 2019

Anexo 4

Assunto: Reclamação

Mealhada,

Exmos. Senhores,

Junto com esta carta segue o original da reclamação número efectuada pela Senhora .

Esta reclamação, pese embora tal menção não seja efectuada na reclamação, foi direccionada ao produto embalado alho-francês, da marca Origens do Intermarché.

A cliente refere que o produto não possui data de embalamento. De facto comercializamos artigos que não apresentam data de embalamento, pois ao abrigo do disposto artigo nº6º do Decreto-Lei 26/2016 de 9 de junho de 2016 "...a data de embalamento é exigida para a comercialização de géneros alimentícios pré-embalados para venda direta", "...aqueles que foram acondicionados no estabelecimento onde são apresentados para venda ao consumidor final." No caso corrente, como se trata de um produto que já vem embalado pelo fornecedor, esta obrigatoriedade não se aplica.

Relativamente a produtos sem prazo de validade na secção de frescos a cliente referiu-se aos produtos expostos para venda a granel, os quais, segundo o Regulamento (EU) nº1169/2011 de 25 de Outubro de 2011 relativo à prestação de informações aos consumidores sobre os géneros alimentícios, constando do anexo X, alínea d) que a informação referente à "data de durabilidade mínima não é exigida no caso das frutas e produtos hortícolas frescos, incluindo batatas, que não tenham sido descascados, cortados ou objeto de outros tratamentos similares..."

Pelo exposto, entendemos não assistir fundamento para a reclamação.

Sem outro assunto, subscrevemo-nos com elevada estima e consideração.

Atentamente,

Anexo 5

Assunto: Reclamação

Mealhada,

Exmos. Senhores,

Junto com esta carta segue o original da reclamação número ,
efetuada pela Senhora Dona Maria de Fátima Nascimento Lopes.

Nesta reclamação a cliente demonstra o seu descontentamento relativamente ao facto de estarmos a comercializar produtos têxteis e produtos de higienização do lar. Pese embora tal menção não seja efetuada na reclamação, a cliente referiu ao colaborador que recebeu a reclamação que tem um estabelecimento em que comercializava este mesmo tipo de produtos, o qual se encontra encerrado desde dia 15 de janeiro devido às medidas impostas pelo Governo.

Regendo-nos pelo Despacho nº714-C/2021, a proibição de bens tipicamente comercializados nos estabelecimentos de comércio a retalho encerrados ou com a atividade suspensa, devido à declaração do estado de emergência ao abrigo do artigo nº 25 do decreto nº 3-A/2021 de 14 de janeiro, este apenas entra em vigor no dia 18 de janeiro de 2021 e a reclamação foi efetuada em momento anterior.

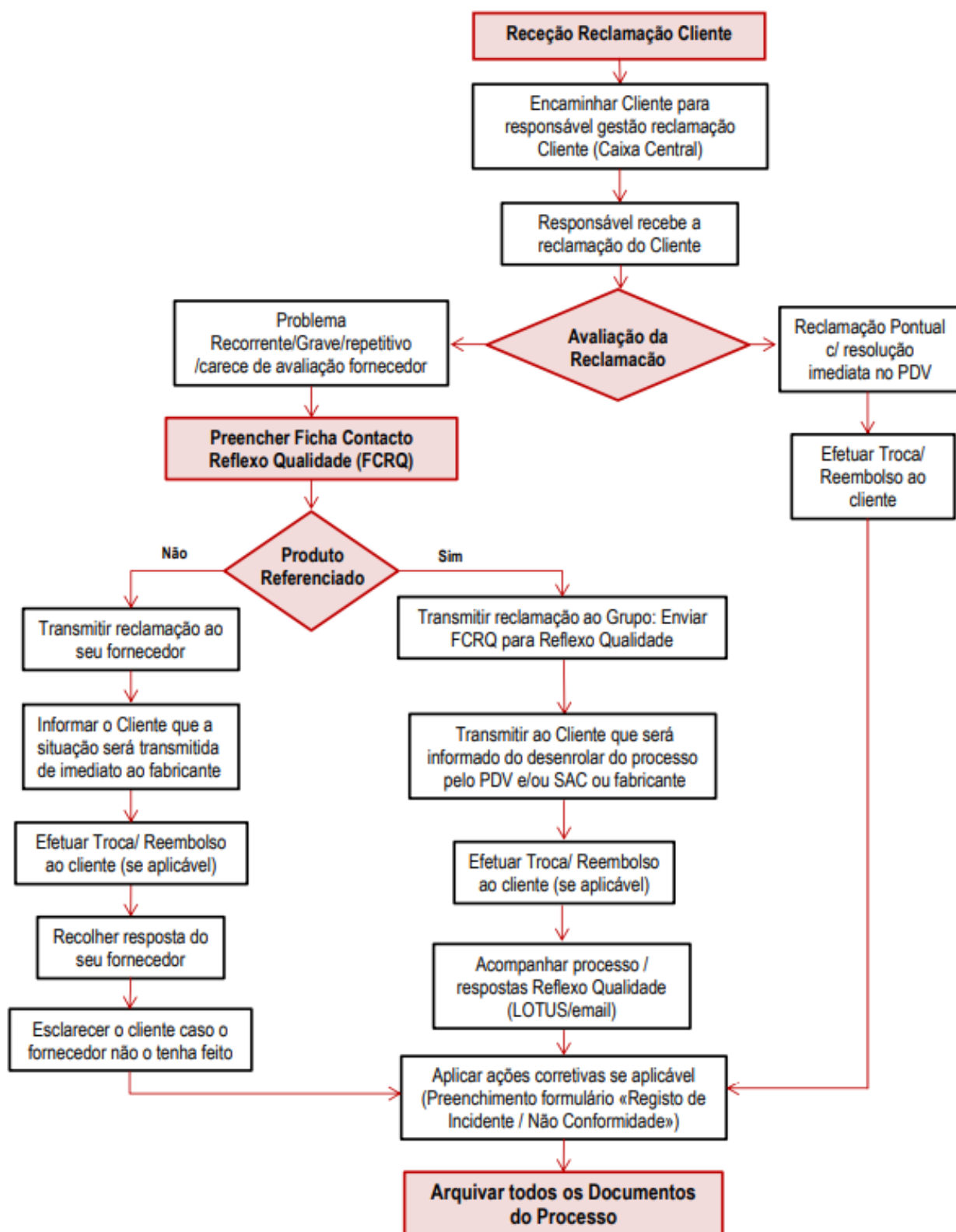
Pelo exposto, entendemos não assistir fundamento para a reclamação.

Sem outro assunto, subscrevemo-nos com elevada estima e consideração.

Atentamente,

Anexo 6

Fluxograma geral etapas gestão reclamações Cliente



Anexo 7



os Mosqueteiros

Em caso de produto fornecido pelo Grupo,
Contactar:
Reflexo Qualidade : 249 880 871
e/ ou enviar a ficha contacto
email: qsa@mousquetaires.com
Fax: 249 880 814

Ficha Contacto Reflexo Qualidade

Nº do Ponto de Venda : _____

Insignia: ☐ IM ☐ BM ☐ Roady

Localidade : _____

Nome do Colaborador: _____

Função: _____

Data: _____

1. INFORMAÇÕES E IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO:

Denominação do produto : _____

Marca: _____ Acondicionamento: _____

DLC / DDM: ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ N° de lote / de série: _____

Código EAN13 : _____ ITM8: _____

Nome do fornecedor (fabricado por/ importado por): _____

N° Controlo veterinário / Marca de identificação : _____

Base de abastecimento: Alcanena ☐ Paços de Ferreira ☐ Fornecedor Direto / DDD ☐

Produto idêntico existente no PDV: SIM ☐ NÃO ☐

2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA - COMENTÁRIOS (A preencher com o Cliente / Interlocutor):

Cliente reembolsado ☐ Produto trocado ☐

3. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE / INTERLOCUTOR (A preencher com o Cliente / Interlocutor):

☐ Consumidor ☐ Autoridades ☐ Associação de consumidores ☐ Outros

Nome: _____

email: _____
em alternativa:

Morada: _____

Localidade: _____ Código Postal: _____

Tel ou Telem.: _____

4. INFORMAÇÃO RGPD: TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS (Para o Cliente/ Consumidor)

Os dados pessoais recolhidos tem por finalidade o tratamento da sua questão com o objetivo de lhe dar uma resposta. Os seus dados pessoais serão tratados com o compromisso de privacidade e segurança no processamento e na sua manutenção. Os destinatários dos dados poderão ser todas as entidades do Grupo os Mosqueteiros e todos os parceiros passíveis de nos ajudar no tratamento da sua questão. De acordo com o Regulamento Geral de Proteção de Dados, e sem prejuízo das situações em que seja indispensável mantermos os seus dados para o cumprimento de obrigações legais a que estejamos sujeitos no tratamento da sua questão, tem o direito de aceder, de atualizar, de retificar, de apagar, de limitação do tratamento, de oposição ao tratamento dos seus dados pessoais e de portabilidade dos mesmos ou de revogar o seu consentimento, devendo para tal contactar este estabelecimento. Informamos que estas informações não serão usadas para fins comerciais.

☐ Tomei Conhecimento Assinatura Cliente : _____

Anexo 8



Check List de VERIFICAÇÕES



Emissor:
Direção Qualidade
e do Desenvolvimento Sustentável

Data versão:
20-04-2020

Destinatários:
Animador QSA
Responsável Loja
Responsável Frescos
Responsável Talho

TALHO

Data : _____ Nome quem realizou: _____

	C	A	NC	Comentários
<u>Boas práticas de HQ</u>				
1- Limpeza / Arrumação das câmaras de frio	☐	☐	☐	_____
2- Limpeza / Arrumação do laboratório / local pré-embalamento	☐	☐	☐	_____
3- Limpeza / Arrumação do local de lavagem	☐	☐	☐	_____
4- Limpeza / Arrumação da secção atrás do balcão	☐	☐	☐	_____
5- Aspeto visual dos produtos no balcão tradicional	☐	☐	☐	_____
6- Aspeto visual dos produtos pré-embalados LS pelo PDV	☐	☐	☐	_____
7- Controlo DLC das matérias primas	☐	☐	☐	_____
8- Controlo DLC dos produtos balcão tradicional	☐	☐	☐	_____
9- Controlo DLC dos produtos secção LS	☐	☐	☐	_____
10- Respeito da DLC inicial dos produtos pré-embalados pdv	☐	☐	☐	_____
11- Fabrico carne picada	☐	☐	☐	_____
12- Existência de soluto desinfetante e papel nos lava-mãos	☐	☐	☐	_____
13- Utilização de produtos limpeza /desinfetantes adequados	☐	☐	☐	_____
14- Identificação e separação dos produtos Não conformes	☐	☐	☐	_____
15- Fardamento (bata, proteção cabelo, calçado, sem adornos)	☐	☐	☐	_____
<u>Rotulagem</u>				
16- Preço em cada produto no balcão tradicional	☐	☐	☐	_____
17- Origem da carne dos produtos no balcão tradicional	☐	☐	☐	_____
18- Informação alergénios no balcão tradicional	☐	☐	☐	_____
19- Conformidade da rotulagem dos produtos LS / pdv	☐	☐	☐	_____
20- Identificação da carne de bovino - Camara / laboratório	☐	☐	☐	_____
21- Identificação da carne de bovino - vitrina tradicional	☐	☐	☐	_____
22- Identificação das durabilidades de vida dos fabricos	☐	☐	☐	_____
<u>Rastreabilidade - Gestão documental</u>				
23- Registos controlos à receção*	☐	☐	☐	_____
24- Registos controlos das temperaturas*	☐	☐	☐	_____
25- Registos controlo dos produtos não conformes*	☐	☐	☐	_____
26- Registos limpeza / desinfeção*	☐	☐	☐	_____
27- Rastreabilidade dos fabricos	☐	☐	☐	_____
28- Rastreabilidade dos produtos pré-embalados	☐	☐	☐	_____
29- Registos de entrada e saída carne de bovino	☐	☐	☐	_____
30- Rastreabilidade dos produtos desembalados	☐	☐	☐	_____



Legenda : C : Conforme / A : Aceitável / NC : Não Conforme

*cf. Caderno rastreabilidade

SISTEMA DE GESTÃO DE SEGURANÇA ALIMENTAR



Anexo 9

Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que **MARA DANIELA CARDOSO FERREIRA**, nascido(a) em **21/09/1997** com o número de Identificação Civil 15275260 emitido em/ válido até 24/07/2022

Frequentou e concluiu o curso de Formação Profissional

HQ 1703 - Organização Documental em Posto de Trabalho

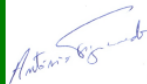
em **17/02/2021** com a duração total de **1** horas.

Unidades de Formação / Módulos	Horas	Class.
1. Organização da documentação relativa ao HACCP. 2. Organização da documentação relativa à ST. 3. Organização da documentação relativa ao Ambiente.	1	*

* Esta formação não prevê processo de Avaliação aproveitamento enquadrado no artigo 1º conjugado com o n.º2 do artigo 3º da Portaria n.º 474 de 2010.

Rio Maior, 12/06/2021

AquaLeha – Representação em Portugal, NIPC 980 179 297

Certificado n.º **930/2021**, emitido pela AquaLeha – Representação em Portugal, entidade certificada pela DGERT (Certificado n.º 1529/2015) e com autorização da DGAV para organizar e ministrar cursos de formação em higiene e segurança alimentar destinados a manipuladores de carnes e seus produtos (Despacho n.º 14552/2009 de 14/04).

Anexo 10

Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que **MARA DANIELA CARDOSO FERREIRA**, nascido(a) em **21/09/1997** com o número de Identificação Civil 15275260 emitido em/ válido até 24/07/2022

Frequentou e concluiu o curso de Formação Profissional

HQ 1703 - Organização Documental em Posto de Trabalho

em **17/02/2021** com a duração total de **1** horas.

Unidades de Formação / Módulos	Horas	Class.
1. Organização da documentação relativa ao HACCP. 2. Organização da documentação relativa à ST. 3. Organização da documentação relativa ao Ambiente.	1	*

* Esta formação não prevê processo de Avaliação aproveitamento enquadrado no artigo 1º conjugado com o n.º2 do artigo 3º da Portaria n.º 474 de 2010.

Rio Maior, 12/06/2021

AquaLeha – Representação em Portugal, NIPC 980 179 297




Certificado n.º **754/2021**, emitido pela AquaLeha – Representação em Portugal, entidade certificada pela DGERT (Certificado n.º 1529/2015) e com autorização da DGAV para organizar e ministrar cursos de formação em higiene e segurança alimentar destinados a manipuladores de carnes e seus produtos (Despacho n.º 14552/2009 de 14/04).

Anexo 11

Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que **MARA DANIELA CARDOSO FERREIRA**, nascido(a) em **21/09/1997** com o número de Identificação Civil 15275260 emitido em/ válido até 24/07/2022

Frequentou e concluiu o curso de Formação Profissional

HQ008PT Rastreabilidade dos Autocontrolos - Posto de Trabalho

em **02/03/2021** com a duração total de **1** horas.

Unidades de Formação / Módulos	Horas	Class.
I – O CADERNO DE RASTREABILIDADE		
1.2. Controlo à receção, temperatura, não conformes e limpeza e desinfeção;		
II – RASTREABILIDADE PRODUTO	1	*
2.1 Fichas técnicas e rastreabilidade de produção		
2.2 Alergénios		

* Esta formação não prevê processo de Avaliação aproveitamento enquadrado no artigo 1º conjugado com o n.º2 do artigo 3º da Portaria n.º 474 de 2010.

Rio Maior, 12/06/2021

AquaLeha – Representação em Portugal, NIPC 980 179 297




Certificado n.º **1139/2021**, emitido pela AquaLeha – Representação em Portugal, entidade certificada pela DGERT (Certificado n.º 1529/2015) e com autorização da DGAV para organizar e ministrar cursos de formação em higiene e segurança alimentar destinados a manipuladores de carnes e seus produtos (Despacho n.º 14552/2009 de 14/04).

Anexo 12

Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que **MARA DANIELA CARDOSO FERREIRA**, nascido(a) em **21/09/1997** com o número de Identificação Civil 15275260 emitido em/ válido até 24/07/2022

Frequentou e concluiu o curso de Formação Profissional

HQ PT - Análise do Relatório de Auditoria

em **02/03/2021** com a duração total de **1** horas.

Unidades de Formação / Módulos	Horas	Class.
I – RELATÓRIO AUDITORIA 1.1 Verificação das Não Conformidades Higiene e Qualidade detetadas; 1.2 Definição das ações Corretivas a implementar.	1	*
II – ANÁLISE DA EVOLUÇÃO DA CLASSIFICAÇÃO DO PDV 2.1 Balanço da evolução classificativa do ponto de venda.		

* Esta formação não prevê processo de Avaliação aproveitamento enquadrado no artigo 1º conjugado com o n.º2 do artigo 3º da Portaria n.º 474 de 2010.

Rio Maior, 12/06/2021

AquaLeha – Representação em Portugal, NIPC 980 179 297




Certificado n.º **1135/2021**, emitido pela AquaLeha – Representação em Portugal, entidade certificada pela DGERT (Certificado n.º 1529/2015) e com autorização da DGAV para organizar e ministrar cursos de formação em higiene e segurança alimentar destinados a manipuladores de carnes e seus produtos (Despacho n.º 14552/2009 de 14/04).