



**Escola Superior  
Agrária**

Politécnico de Coimbra

ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

**MESTRADO EM ENGENHARIA ALIMENTAR**

Adriana de Almeida Rodrigues

# HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR NA DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAR

Orientador: Prof. Doutora Marta Henriques

Coimbra, 2021



**Escola Superior  
Agrária**

Politécnico de Coimbra

ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA  
INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA

**MESTRADO EM ENGENHARIA ALIMENTAR**

Adriana de Almeida Rodrigues

# HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR NA DISTRIBUIÇÃO ALIMENTAR

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: Prof. Doutora Marta Henriques

Coimbra, 2021

## AGRADECIMENTOS

Gostaria de expressar aqui a minha sincera gratidão e reconhecimento a todas as pessoas, que de alguma forma, contribuíram e tornaram possível a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar, à minha família, ao meu namorado e aos meus amigos/as, por sempre ter acreditado em mim e por me encorajarem a ir além das minhas expectativas, transmitindo-me força para superar todas as fases.

Em segundo lugar, à professora Marta Henriques, pela orientação, incentivo, confiança e demonstração de vontade para auxiliar-me em qualquer dúvida que foi surgindo.

Em terceiro, mas não menos importante, ao meu orientador externo, Sr. Pedro Lopes, adjuntos, a Eng<sup>a</sup> Rita Pinto e todos os colaboradores da loja Pingo Doce, por me terem ajudado a adquirir novos conhecimentos acerca do trabalho desenvolvido em todas as secções do Pingo Doce e por demonstrarem gosto em ajudar.

Sem todos vocês, isto não seria possível.

Muito Obrigada.

## RESUMO

O presente relatório foi realizado no âmbito da unidade curricular “Estágio”, que se enquadra no segundo ano do curso de Mestrado em Engenharia Alimentar ministrado pela Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Coimbra e visa a sua conclusão. Este relatório de estágio destina-se a descrever as atividades desenvolvidas nas secções ao longo do estágio, na empresa Pingo Doce – Distribuição Alimentar., SA, abordando conhecimentos adquiridos ao longo dos anos anteriores. Decorreu em todas as secções da loja, nomeadamente, Talho, Peixaria, Charcutaria, Frutas e Legumes, Padaria, Café e Bolos, Take-In e Restaurante.

A realização deste trabalho, no contexto da distribuição alimentar, teve como objetivo principal a observação das boas práticas de higiene dos trabalhadores de todas as secções, que contribuem para a segurança alimentar dos alimentos assim como o acompanhamento de todo o processo alimentar desde a receção da mercadoria até à venda do produto ao consumidor final. Foi também acompanhado o processo de reclamações de produtos alimentares não conformes, realizada a análise dos rótulos alimentares e das respetivas rastreabilidades dos produtos alimentares em cada secção.

Existiu ainda possibilidade de integração na equipa interna da empresa para o acompanhamento e realização de auditorias de controlo de qualidade em cada secção. Neste caso foi possível observar a documentação HACCP existente na empresa, e aplicar os conhecimentos adquiridos durante as auditorias.

Tudo o que foi observado no decurso do estágio, em termos de medidas de prevenção, correção, reclamações, rastreabilidade, permite inferir o que é fundamental numa correta aplicação de boas práticas de higiene para que existam alimentos seguros.

**PALAVRA CHAVE:** Controlo de qualidade, HACCP, Boas práticas de higiene, Segurança Alimentar, Distribuição Alimentar

## ABSTRACT

This report was carried out within the scope of the “Internship” curricular unit, which is part of the second year of the Master's course in Food Engineering taught by the Escola Superior Agrária of the Polytechnic Institute of Coimbra, and aims at its conclusion. This internship report is intended to describe the activities developed in the sections throughout the internship, at Pingo Doce – Distribuição Alimentar., SA, covering knowledge acquired over the previous years. It took place in all sections of the store, namely, Butcher, Fish, Delicatessen, Fruits and Vegetables, Bakery, Coffee and Cakes, Take-In and Restaurant.

The main objective of this work, in the context of food distribution, was to observe the good hygiene practices of workers in all sections, which contribute to food safety, as well as monitoring the entire food process from receipt of the merchandise until the sale of the product to the final consumer. The process of complaints about non-conforming food products was also monitored, an analysis of food labels and the respective traceability of food products in each section was carried out.

There was also the possibility of integrating the company's internal team to monitor and carry out quality control audits in each section. In this case, it was possible to observe the HACCP documentation existing in the company, and apply the knowledge acquired during the audits.

Everything that was observed during the internship, in terms of measures for prevention, correction, complaints, traceability, allows us to infer what is essential for a correct application of good hygiene practices so that there is safe food.

**KEY WORDS:** Quality control, HACCP, Good hygiene practices, Food safety, Food Distribution

“As pequenas vitórias e conquistas têm que ser valorizadas. Só assim entenderemos, que de pouco em pouco, estamos construindo a nossa história.”

Edson Castro

## ÍNDICE GERAL

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>I</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>II</b>
ABSTRACT.....	I
II	
<b>1. INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA</b> .....	<b>2</b>
<b>3. SEGURANÇA ALIMENTAR</b> .....	<b>3</b>
3.1 Perigos: Biológicos, Químicos e Físicos.....	3
3.2 Princípios HACCP .....	5
3.3 Pré-Requisitos HACCP .....	6
<b>4. ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DAS BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR NO PINGO DOCE</b> .....	<b>8</b>
4.1 Boas práticas de higiene pessoal e coletiva .....	9
4.2 Boas práticas na preparação dos alimentos.....	15
4.3 Rotulagem e embalagem dos alimentos .....	22
4.4 Reclamações .....	30
4.5 Rastreabilidade .....	31
4.6 Auditorias .....	33
<b>5.CONCLUSÃO</b> .....	<b>36</b>
<b>6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>37</b>
<b>7.ANEXOS</b> .....	<b>39</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Logotipo da Empresa.....	2
Figura 2 - Organograma da Empresa .....	2
Figura 3 - Princípios HACCP .....	6
Figura 4 - Câmaras de armazenamento .....	11
Figura 5 - Câmara de Resíduos .....	13
Figura 6 - Equipamentos higienizados da secção Padaria.....	14
Figura 7 - Controlo de Receção. ....	15
Figura 8 - Processo de Fabrico do Pão .....	17
Figura 9 - Amostra de Salvaguarda .....	18
Figura 10 - Controlo de Temperatura com termómetro .....	19
Figura 11 - Testes da qualidade do óleo .....	20
Figura 12 - Etiqueta de especialidades da peixaria. ....	25
Figura 13 - Etiquetas de novos produtos na secção de Café e Bolos .....	26
Figura 14 - Etiqueta do Cordon Bleu .....	27
Figura 15 - Etiqueta de Salgados .....	28

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Aditivos Alimentares .....	29
---------------------------------------	----

## 1. INTRODUÇÃO

A Segurança Alimentar está em evolução constante e tem de garantir a redução de perigos para os alimentos. Estes podem ser agrupados em três grupos: físicos, químicos e biológicos. A qualidade dos alimentos deve ser assegurada desde a sua produção ao seu consumo, levando assim, a sua importância para a saúde pública. Para que haja alimentos seguros é necessário produzir, manipular, armazenar e preparar os alimentos de modo a prevenir a sua contaminação na cadeia de produção, garantindo que a sua qualidade e higiene sejam mantidas, de forma a promover a saúde pública.

Um Sistema de Gestão de Segurança Alimentar deve integrar os princípios do Sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (em inglês Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP), que é um sistema de controlo de processo, que identifica onde os riscos podem ocorrer no processo de produção de alimentos e implementa ações rigorosas para evitar que os riscos ocorram. Ao monitorizar e controlar rigorosamente cada etapa do processo, limita a ocorrência de riscos.

Na indústria alimentar, a realização de auditorias pode ter diferentes objetivos, como: avaliar o sistema de gestão de segurança alimentar; analisar condições estruturais, dos produtos e/ou de higiene; confirmar a conformidade com o disposto legalmente; avaliar fornecedores, entre outros (Havelaar, *et al.*).

Assim, neste trabalho, irá ocorrer a abordagem um pouco mais aprofundada dos pontos acima destacados.

## 2. APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

O Pingo Doce - Distribuição Alimentar, SA é uma cadeia de supermercados e hipermercados portuguesa, pertencente ao grupo Jerónimo Martins. Foi fundado em 1980. É a cadeia líder de supermercados em Portugal. O grupo possui empresas de distribuição em Portugal, Colômbia e Polónia.

Em Portugal, o grupo Jerónimo Martins conta com 432 lojas distribuídas por todas as cidades. Possui ainda as lojas e marcas tais como, o Recheio, Amanhecer, Jeronymo, Hussel e uma parceria com a Unilever.

Na Figura 2, é apresentado o logotipo do Pingo Doce, e na Figura 3, o organograma da loja Pingo Doce de Viseu onde foi realizado o estágio. A loja conta com aproximadamente, 60 colaboradores, de diferentes secções.

A gerência é composta por 4 membros , o Gerente, dois adjuntos de loja e um secretário de loja.

O gerente é o responsável maioritário. Um dos adjuntos de loja é o responsável direto pelos produtos frescos e o outro adjunto é o responsável pelos produtos não perecíveis. O secretário de loja é o responsável pelos recursos humanos da loja.

Existe também os responsáveis de secção, ou chefe de secção, que tratam dos assuntos antes de os reportarem ao chefe acima dos mesmos.



Figura 2 - Logotipo da Empresa

Fonte: (Pingo Doce, 2021)

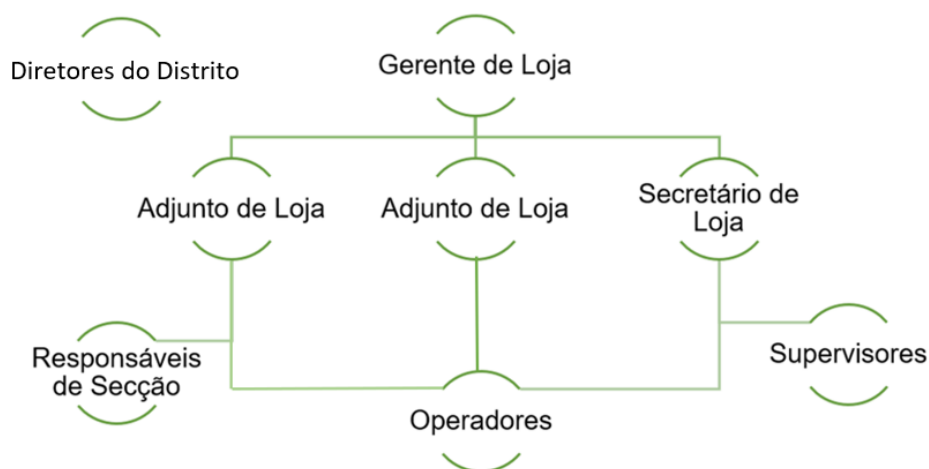


Figura 3 - Organograma da Empresa

### 3. SEGURANÇA ALIMENTAR

A distribuição dos alimentos ocorre em todo o mundo, existindo sempre a possibilidade de um alimento tornar-se perigoso para a saúde pública, podendo causar toxinfecções

A segurança de um alimento está de todo associada à possível presença de perigos para a saúde do consumidor. Segundo a comissão do *Codex Alimentarius*, um perigo alimentar é qualquer propriedade física, química ou biológica que pode ser prejudicial para a saúde pública, causando uma doença ao consumidor do alimento contaminado. Segundo a ISO 22000:2005, a Segurança Alimentar está relacionada com os perigos associados aos géneros alimentícios no momento do consumo.

Os perigos (físicos, químicos ou biológicos) são uma grande preocupação, podem dever-se à ineficaz aplicação das boas práticas de higiene pessoal, como por exemplo, o estado de saúde do manipulador, o vestuário inapropriado, o uso incorreto dos equipamentos de proteção individual (EPIS), a incorreta lavagem das mãos antes e depois de manusear os alimentos, a má higienização das instalações, equipamentos e utensílios utilizados durante o processamento do alimento, e por último, mas não menos importante, a não realização do controlo de pragas.

Face aos fatores anteriormente elencados, é necessário implementar um sistema de segurança HACCP, composto por sete princípios e é utilizado para identificar e prevenir os diversos problemas que podem ser encontrados nos alimentos, em qualquer fase de produção (Pinto & Neves, 2010).

#### 3.1 Perigos: Biológicos, Químicos e Físicos

##### 3.1.1. PERIGOS BIOLÓGICOS

Os perigos biológicos são os que apresentam maior risco no que diz respeito à qualidade do alimento. É nesta categoria que estão incluídos a contaminação por microrganismos patogénicos (do grupo das bactérias e fungos), vírus e parasitas que são responsáveis por cerca de 90% das doenças transmitidas pelos alimentos (ASAE, 2009).

Estes microrganismos, quando presentes nos alimentos, podem não provocar alterações no alimento no curto prazo, o que leva à transmissão de doenças através da infeção, intoxicação ou toxico-infeção. A infeção é quando se consomem alimentos com células viáveis de bactérias patogénicas, que são capazes de sobreviver e de se multiplicar no organismo, por exemplo, as bactérias do género *Salmonella*. A intoxicação é quando se ingerem as toxinas presentes no alimento produzidas pelo, por exemplo,

*Staphylococcus aureus*. A toxico-infecção é quando ocorre a ingestão de células viáveis (por exemplo, *Clostridium Perfringens*) através dos alimentos, produzindo toxinas no interior do hospedeiro.

A forma mais eficiente para evitar a presença destes microrganismos nos alimentos é a destruição, por processos térmicos, controlando a temperatura de processamento e a aplicação das boas práticas de higiene e fabrico.

De seguida, são apresentados os microrganismos por grupos: (Rodrigues *et. al*), 2015

- **As Bactérias** são o grupo de microrganismos que provoca mais alterações na aparência do alimento. Como exemplos mais comuns destacam-se: *Staphylococcus aureus*, *Salmonela*, *Escherichia coli*, *Shigella*, *Bacillus cereus*, *Listeria monocytogenes*, *Clostridium botulinum*, *Clostridium perfringens*, *Campilobacter jejuni*.
- Os **Fungos (leveduras e bolores)** são o grupo de microrganismos que produzem microtoxinas e podem provocar graves problemas na saúde.
- Os **Vírus** apenas se multiplicam em células vivas, fazendo que seja necessário terem um hospedeiro para puderem contaminar. Os vírus que estão associados a doenças alimentares são a Hepatite A, Rotavírus e Reovírus.
- **Os Parasitas** estão relacionados com o hospedeiro, necessitando o primeiro do segundo para sobreviver, prejudicando-o. As toxi-infecções causadas por parasitas devem-se a alimentos mal confeccionados, como a carne e o peixe. Alguns desses parasitas são: *Trichinela*, *Toxoplasma*, *Entamoeba*.

### 3.1.2. PERIGOS QUÍMICOS

Segundo o Regulamento (CEE) 315/1993, os perigos químicos ocorrem quando um alimento é contaminado por substâncias químicas, como por exemplo, metais pesados, pesticidas, agentes de limpeza e desinfeção, aditivos alimentares, substâncias alergénicas, antibióticos, durante o seu processo de produção, armazenamento, preparação, confeção ou transporte.

Para evitar que este tipo de contaminação ocorra, é necessário haver controlo e monitorização dos processos, de modo a impedir a sua ocorrência a sua formação ou entrada nas linhas de produção, nomeadamente através das matérias-primas e contaminação cruzada. Deve-se também recorrer à solicitação de análises físico-químicas aos ingredientes fornecidos pelos fornecedores, de modo a confirmar que os

mesmos cumpram os requisitos para a venda dos seus produtos com a segurança e qualidade necessária (Sousa, 2016; ASAE, 2009).

### 3.1.3. PERIGOS FÍSICOS

Os perigos físicos são qualquer objeto estranho que esteja incorporado no alimento. Apesar de ser um perigo normalmente de fácil resolução, este pode provocar graves lesões ao consumidor durante o processo de mastigação, entre outros. Este tipo de perigos são normalmente: pedaços de vidro, areias, ossos, caroços de fruta, plásticos, metais, entre outros (Sousa, 2016; ASAE, 2009).

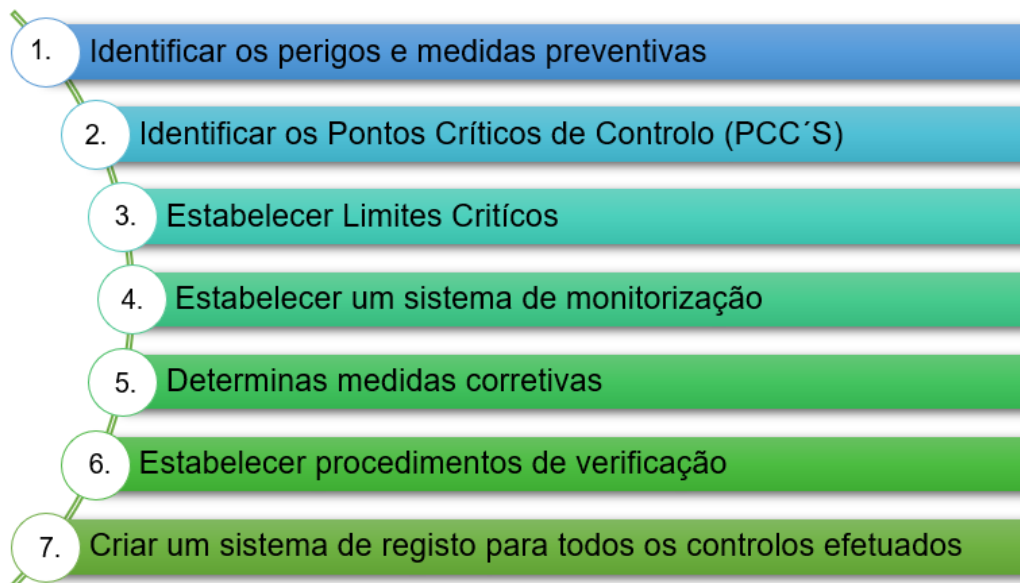
## 3.2 Princípios HACCP

A Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo, HACCP (do inglês, *Hazard Analysis and Critical Control Points*) é um sistema de carácter preventivo e sistemático que tem como objetivo garantir a segurança dos alimentos produzidos, assegurando que estes, se preparados e utilizados de acordo com o uso esperado, não causarão danos ao consumidor. É um elemento importante na gestão da segurança e higiene, com a finalidade de identificar problemas antes de ocorrerem e detalhar medidas para controlar as diferentes fases de produção. Este sistema permite tentar garantir a qualidade e segurança dos produtos alimentares, desde a sua produção até ao consumidor (Rodrigues, *et al.*, 2015).

De acordo com o Regulamento (CE) nº 852/2004, para além das empresas do setor agroalimentar serem obrigadas a cumprir os requisitos de higiene das instalações, dos géneros alimentícios e de todos os utensílios que entrem em contacto com os mesmos, que constam na presente regulamentação, é também estabelecido a obrigatoriedade de criar, implementar e manter sistemas de segurança alimentar.

Estes sistemas devem instituir nos princípios do HACCP, tendo em conta o artigo 5º do Regulamento, estando os princípios especificados no *Codex Alimentarius* (Figura 4).

No Pingo Doce, onde foi realizado o estágio, tem os planos HACCP em suporte papel e digital, mas estes são confidenciais e só o responsável do Controlo de Qualidade tem acesso aos mesmos. No plano HACCP da empresa, os pontos críticos de controlo (PCC's) são assegurados pois, a empresa tem uma ação preventiva às eventuais conformidades e não conformidades que possam existir.



**Figura 4 - Princípios HACCP**

### 3.3 Pré-Requisitos HACCP

Para que o sistema de HACCP seja implementado com sucesso, é necessário seguir alguns procedimentos, conhecidos como pré-requisitos, para que seja possível controlar as condições operacionais numa empresa alimentar para garantir a segurança do produto final. Há a necessidade de reduzir, prevenir ou eliminar os perigos que à posteriori possam contaminar o alimento. É por isso importante existir um reforço nas boas práticas de higiene como pré-requisito fundamental. Os pré-requisitos controlam os perigos associados ao meio envolvente ao processo de produção do género alimentício e segundo o Regulamento (CE) nº852/2004, são:

- ✓ Receção das matérias-primas;
- ✓ Armazenamento das matérias-primas;
- ✓ Identificação e descodificação dos produtos;
- ✓ Plano de higienização e limpeza;
- ✓ Instalações;
- ✓ Manutenção e calibração dos equipamentos;
- ✓ Controlo de resíduos;
- ✓ Análises microbiológicas (águas, mãos dos colaboradores, amostras testemunho);

- ✓ Segurança, higiene e saúde no trabalho;
- ✓ Controlo de pragas;
- ✓ Rastreabilidade;
- ✓ Formação.

## 4. ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DAS BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR NO PINGO DOCE

Como já anteriormente referido, segundo o “*Codex Alimentarius*” e a legislação vigente, sobre as normas alimentares, as práticas e princípios gerais de higiene dos alimentos são obrigatórios e têm de ser cumpridos.

Por vezes, o desinteresse dos colaboradores poderá levar à má higienização dos locais, pois estes assumem a higiene como uma tarefa complementar, não a considerando uma das tarefas primárias da etapa do processo produtivo com influência direta sobre a qualidade dos alimentos que são elaborados.

Os colaboradores que fazem a limpeza das áreas a higienizar devem conhecer bem os detergentes e desinfetantes a utilizar, as respetivas dosagens e o manuseio dos equipamentos. Todos os trabalhadores devem ser sensibilizados para a importância da limpeza e desinfeção e das repercussões que uma higiene deficiente pode provocar, tanto em perdas de produtos (lotes defeituosos, diminuição do prazo de validade), como no risco de transmissão de doenças para e pelos alimentos.

A **limpeza** tem por finalidade a eliminação de poeiras, detritos, oxidação, restos de alimentos, ou microrganismos que podem contaminar e alterar os alimentos. A **desinfeção** prevê a destruição de microrganismos que tenham permanecido e não tenham sido removidos com a limpeza, até um nível nocivo (Noronha, s.d.).

Estas operações devem fazer parte integrante dos trabalhos de rotina dos estabelecimentos do setor alimentar.

Durante o período de estágio foi efetuado o controlo de medidas de higiene e segurança nas instalações e colaboradores. Este controlo baseou-se na observação das boas práticas de higiene e fabrico e de todas as etapas a que os alimentos estão sujeitos, desde a receção da mercadoria até à sua venda ao cliente.

Para a empresa, é muito importante que todas estas medidas sejam tomadas para que a qualidade do produto final seja a melhor.

A empresa fornece Instruções de Trabalho (IT), a todos os colaboradores de todas as secções, que contêm informações necessárias para o bom funcionamento da secção, tentando evitar que exista a contaminação de alimentos. Cada secção tem a sua IT.

## 4.1 Boas práticas de higiene pessoal e coletiva

### 4.1.1 Higiene Pessoal

Todos os colaboradores devem exercer as suas funções apenas se se encontrarem bem de saúde.

Devem informar a gerência sempre que tiverem diarreia, febre, gripe ou outro sintoma não habitual. Este efeito teve um agravamento acentuado derivado ao COVID-19, pois alguns destes sintomas coincidem com os verificados a pessoas portadoras desta doença, tendo sido alertado a todos os colaboradores a importância de informarem a gerência caso existisse algum sintoma ou caso com SARS-COV2.

Todos os dias os colaboradores devem praticar os seus hábitos de higiene pessoal.

- **Higiene Individual**

Os colaboradores das secções devem cumprir obrigatoriamente os seguintes procedimentos:

- Proibição da utilização de joias e bijuterias (anéis, brincos, colares, pulseiras), porque constitui num local de acumulação de resíduos e pode originar contaminação dos alimentos ou ser um fator de contaminação física. A aliança é a única joia que pode ser utilizada, se a mesma for totalmente lisa;
- Ter as unhas limpas, curtas e sem verniz, para que não ocorra acumulação de microrganismos ou transmissão química para o alimento;
- Utilizar a farda disponibilizada pela empresa, que é de cor branca e a mesma deve estar limpa e deve ser utilizada apenas no local de trabalho;
- Têm de utilizar toca ou barrete para cobrir totalmente o cabelo;
- Todos os objetos pessoais devem ser guardados nos vestiários, dentro do cacifo, que foi atribuído a cada colaborador e o mesmo deve ter um cadeado;
- A empresa disponibiliza toucas, barretes e batas para os visitantes às secções;
- A máscara naso-bucal passou a ser obrigatória, não só nas secções, mas como em toda a loja;
- Lavar as mãos ao fim de cada mudança de tarefa e com frequência. Esta operação foi aumentada devido à pandemia, em que todos os colaboradores eram obrigados a higienizar as mãos a cada 30 minutos;
- No local onde se ocorre a manipulação de alimentos ou armazenamento não se pode fumar, comer, mascar pastilha, utilizar o telemóvel, guardar ou tomar medicamentos;

- Caso o colaborador apresente alguma ferida, como cortes, queimaduras, escamação da pele ou outras lesões cutâneas, estas devem ser protegidas com pensos e a utilização de luvas.

- **Higiene das mãos**

A higiene das mãos deve ocorrer de forma correta, pois estas são a principal fonte de contaminação. Para tal as instalações sanitárias devem ter sempre:

- ✓ Sabonete líquido;
- ✓ Toalhetes de papel descartáveis;
- ✓ Baldes do lixo
- ✓ Papel Higiénico.

Na higienização das mãos deve-se:

- ✓ Utilizar água corrente potável;
- ✓ Ensaboar bem as mãos com sabão líquido;
- ✓ Lavar os espaços entre os dedos; costas das mãos e escovar as unhas (sempre que possível).

Deve-se lavar as mãos quando:

- ✓ Se começa a realizar as tarefas;
- ✓ Depois de ir à casa de banho;
- ✓ Depois de comer e fumar;
- ✓ Após assuar o nariz;
- ✓ Antes e depois de mexer em alimentos crus;
- ✓ Depois de estar em contacto com o caixote do lixo e tocar em objetos sujos.

#### **4.1.2 Exames médicos**

Existe um médico responsável pela medicina no trabalho na empresa, que faz várias visitas por ano. Todos os colaboradores, pelo menos uma vez por ano, realizam exames médicos. Quando ocorre a admissão de novos colaboradores, é realizado um exame médico. Também quando algum colaborador fica de baixa por um tempo mais alargado (1 mês), o médico de trabalho desloca-se à empresa para avaliar a situação do trabalhador.

A empresa possui mala de primeiros socorros, que está devidamente sinalizada e equipada com todos os artigos necessários no caso de emergência.

### 4.1.3 Formações

Os colaboradores têm várias formações ao longo do ano sobre a Higiene Segurança e Saúde no Trabalho, sabendo que para prevenir diversas situações relacionadas com alimentos contaminados é necessária uma correta higienização das instalações, equipamentos, utensílios e praticar as boas práticas de higiene individual. Existem formações específicas para novos colaboradores, que ocorrem na fase de admissão, onde é fornecido um manual de acolhimento, que consiste em informar as regras básicas de higiene e segurança alimentar, tal como fazer um enquadramento dos horários de funcionamento, férias, fardamento, segurança e sigilo profissional.

Ocorreu a oportunidade de assistir a formações de higiene e segurança alimentar durante o estágio.

### 4.1.4 Higiene das Instalações

Na empresa, as instalações seguem um conjunto de requisitos regulamentares e estatutários aplicáveis a cada área a higienizar. Os colaboradores devem seguir o plano de higienização existente e respeitá-lo, utilizado corretamente os produtos de higiene assim como as dosagens, evitando a acumulação de sujidade e impedir a formação de condensação e de bolores nas superfícies das secções.

As instalações foram projetadas com o fim a que se destinam, possuindo espaços diferenciados para armazenagem de matérias-primas (Figura 5), produtos acabados, produtos de limpeza, produtos retirados de venda, entre outros.



**Figura 5 - Câmaras de armazenamento**

a) Câmara de armazenamento da carne de porco e vitela; b) Câmara de armazenamento de peixe fresco.

Possuem as infraestruturas básicas, como saneamento e água potável, rede telefónica, iluminação e ventilação de todos os compartimentos.

O acesso às várias secções, é fácil e livre de mercadoria.

#### **A. Iluminação**

A iluminação utilizada é de luz artificial, que é suficiente para a realização das tarefas. As lâmpadas estão protegidas, evitando a acumulação de poeiras e facilitando a limpeza.

#### **B. Pavimentos**

Os pavimentos das secções apresentam-se sempre limpos, higienizados e em bom estado de conservação. São construídos com materiais de fácil limpeza, resistentes, laváveis e antiderrapantes. Possuem caleiras e esgotos com grades de proteção, para fácil escoamento da água e líquidos. Estes são higienizados todos os dias, após o fecho da loja.

#### **C. Caleiras de escoamento e esgotos**

Os esgotos apresentam-se sempre limpos e estar convenientemente fechados, para evitar maus cheiros e a entrada de roedores. Estes canais são limpos diariamente.

#### **D. Paredes**

As paredes são de material lavável, impermeáveis, lisas e de cor clara. Os colaboradores devem ter atenção a possíveis zonas partidas ou existência de fissuras, para que não ocorra acumulação de sujidade. As paredes são higienizadas uma vez por semana, conforme indica o plano de higienização.

#### **E. Tetos**

Os tetos são lisos, de material lavável, impermeável e de fácil limpeza. Estes são higienizados todas as semanas, para evitar a formação de bolores e teias de aranha.

#### **F. Janelas e Portas**

Não existem janelas na loja, pois está incluída num centro comercial. As portas são de materiais, lisos, laváveis, impermeáveis e de fácil limpeza. Devem ser higienizadas diariamente, pois é uma zona de contacto frequente entre os trabalhadores.

Os vidros existentes nas secções, são limpos diariamente, várias vezes ao dia, pois são uma zona de toque comum.

### **G. Ventilação**

Todos os compartimentos são ventilados, naturalmente e artificialmente, mantendo continua a renovação de ar. Os filtros são limpos quinzenalmente por uma empresa externa.

### **H. Instalações sanitárias e vestiários**

Os colaboradores utilizam os seus cacifos para guardar os seus objetos pessoais e os mesmos devem estar limpos e arrumados. As instalações sanitárias são separadas por sexos. Toda a zona é de material lavável e de fácil limpeza. Estão equipadas com sanitas, urinóis, cabinas de duche, lavatórios, balde do lixo com pedal, sabonete líquido, papel higiénico e toalhas de papel descartáveis.

### **I. Gestão de resíduos**

Todos os contentores existentes são limpos e higienizados diariamente. Os mesmos devem ter sempre saco e devem estar em bom estado de conservação, com tampa de pedal e nunca se devem encher por completo de lixo. É efetuada a correta reciclagem, efetuando a separação de plástico, vidro e papel. Todos os resíduos tais como as vísceras, por exemplo, são separadas para uma câmara (com temperaturas entre os 0°C e a 4°C) e com diferentes contentores (Figura 6), destinados apenas para esse fim e todas as semanas são levados por uma empresa externa subcontratada responsável por estes subprodutos.



**Figura 6 - Câmara de Resíduos**

## J. Controlo de pragas

Nos locais onde se manipulam, confeccionam, conservam, armazenam, expõem e comercializam alimentos, deve efetuar-se o controlo dos insetos e roedores. Estes são portadores de microrganismos patogénicos e podem contaminar os alimentos. Na empresa, o controlo de pragas é realizado por uma empresa externa subcontratada, que faz visita à loja uma vez por mês. Quer o Pingo Doce, quer a empresa subcontratada, têm acesso à planta de localização de iscos (com a identificação das estações de isco), produtos utilizados e as respetivas fichas técnicas, relatórios e descrição dos processos de desinfestação.

### 4.1.5 Higiene e manutenção dos equipamentos

É importante manter as condições de higiene em todos os equipamentos onde se processam alimentos e que são utilizados diariamente (Figura 7). Estes são higienizados todos os dias e/ou quando necessário. As superfícies de trabalho em contacto com os géneros alimentícios, como as mesas e bancadas de preparação, devem ser construídas com materiais lisos e facilmente laváveis. Os fornos são inspecionados regularmente, para comprovar o seu correto funcionamento. São higienizados diariamente e devem ser removidos todos os resíduos sólidos existentes. Todos os equipamentos de frio (arcas e câmaras congeladoras), são limpas diariamente e descongeladas todas as semanas, para evitar a acumulação de gelo.

Mensalmente, a loja recebe uma visita para a manutenção de todos os equipamentos.



Figura 7 - Equipamentos higienizados da secção Padaria: a) Amassadeiras; b) Divisoras de massa.

## 4.2 Boas práticas na preparação dos alimentos

### ➤ Controlo à receção

O controlo dos produtos à receção é efetuado através de documentos (guia de transporte). Na receção da mercadoria, pede-se ao motorista o comprovativo de temperatura e controla-se a temperatura com o termómetro de infravermelhos. É nesta fase que se pode recusar um produto que não esteja conforme ou que não apresente a temperatura adequada a cada tipo de alimento. É muito importante controlar a temperatura e verificar o estado das embalagens. Dependendo da secção e da mercadoria (Figura 8).

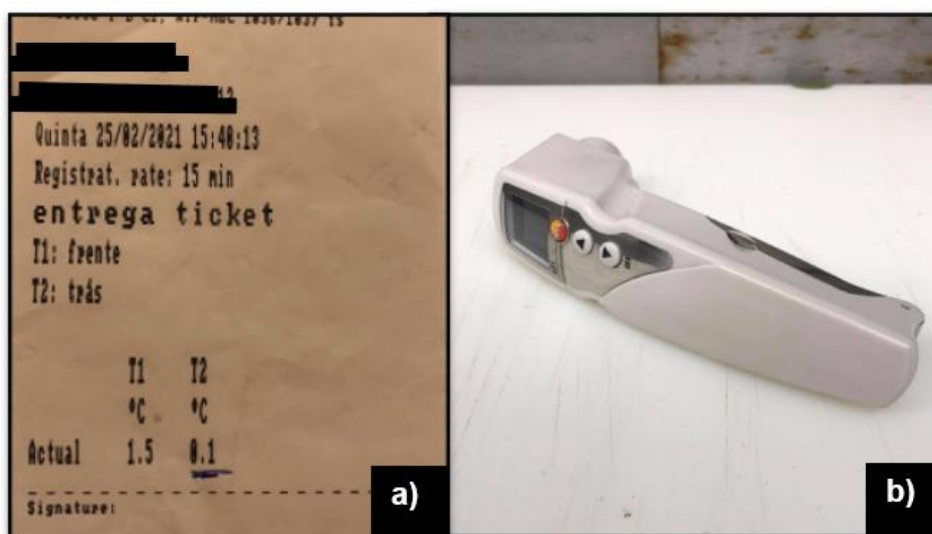


Figura 8 - Controlo de Receção. a) Comprovativo de temperatura; b) Termómetro de infravermelhos.

### ➤ Armazenamento

O armazenamento é efetuado de acordo com o tipo de produtos. Todos os produtos perecíveis, são corretamente armazenados ou guardados em câmaras frigoríficas próprias para cada tipo de alimento. É nesta fase que se verifica a data de validade do produto para ser possível cumprir a correta rotação de stocks, o FIFO (First-in First-out) e FEFO (First Expired, First Out). Nesta etapa do armazenamento, caso exista alguma situação não conforme com o produto, é possível proceder a reclamação no portal da empresa, reportando do mesmo ao responsável do controlo de qualidade. Caso ocorra reclamação e se for verificado que foi um problema no armazém geral, os produtos devem ser substituídos por outros produtos novos.

Esta fase é uma das mais importantes para a empresa, pois, na maioria dos produtos, após o armazenamento do produto este é repostado em loja para venda ao

cliente. Um correto armazenamento garante as condições de higiene e segurança do alimento. Duas vezes ao dia, os colaboradores da respetiva secção, devem verificar a temperatura e a humidade a que se encontram as câmaras e arcas frigoríficas, ou qualquer outro fator anormal ao produto para que o mesmo não seja comprometido. As portas das arcas e câmaras devem ser abertas o menor número de vezes possível e deve-se verificar se as borrachas se encontram em bom estado, para não comprometerem a temperatura de congelação e refrigeração.

O armazenamento por congelação ocorre em alimentos que são armazenados congelados em equipamentos de congelação. A temperatura destes equipamentos deve garantir uma temperatura máxima no interior do produto de  $-18^{\circ}\text{C}$ .

O armazenamento por refrigeração ocorre em alimentos que são armazenados em câmaras de refrigeração e montras. A temperatura de refrigeração é entre  $0^{\circ}\text{C}$  e  $5^{\circ}\text{C}$  (Rodrigues, *et al.*, 2015).

No armazém de não perecíveis, o mesmo deve apresentar-se sempre arrumado e limpo. Os produtos alimentares devem estar separados dos não alimentares (detergentes, papel higiénico, entre outros). As portas encontram-se fechadas, sendo apenas abertas no momento da descarga do camião e para despejar o lixo. No armazém existe um local para os produtos retirados de venda.

#### ➤ **Preparação e manipulação de alimentos**

Os manipuladores devem cumprir com as regras de higiene individual e coletiva antes de manusear os alimentos. Durante a manipulação dos alimentos deve-se assegurar a temperatura do mesmo, minimizando o período de tempo a que o alimento se encontra nas temperaturas de risco (entre  $5$  e  $65^{\circ}\text{C}$ )

A preparação e manipulação dos alimentos é realizada na sala de preparação de cada secção:

- Charcutaria: ocorre a preparação das diversas sandes existentes, como por exemplo, sandes de frango, sandes de pasta de frango, atum e delícias do mar, sandes de salmão fumado, entre outras. Também é aqui que são cozinhados os frangos de churrasco, entremeada e salsichas.
- Take In: é realizada a preparação das refeições que já vêm da cozinha principal, a função dos colaboradores é regenerar as refeições, controlar a temperatura e também efetuar alguns cozinhados, maioritariamente fritos.
- Café e Bolos: ocorre a preparação de sandes e torradas.
- Padaria: ocorre o processo de fabrico de diversos pães (Figura 9), bolos e bolos de aniversário.



**Figura 9 - Processo de Fabrico do Pão:** a) Mistura de Ingredientes e amassagem; b) Moldagem e colocação nos tabuleiros; c) Preparação da cozedura; d) Arrefecimento.

Os alimentos são preparados usando-se utensílios e equipamentos de cozinha, que se devem encontrar higienizados. Existem vários utensílios, como por exemplo facas com cores variadas e tábuas, para que não ocorra contaminação cruzada. A tábua da secção frutas e legumes é verde, a da peixaria azul, as do talho são brancas. Também existe código de cores para as facas, vermelhas para carnes vermelhas e amarelas para carnes de aves. Nas restantes secções, a tábua é branca e as facas são de cores diferentes).

Os produtos a frio, depois de preparados, devem ser mantidos a frio positivo até à venda.

Se possível devem-se retirar as embalagens primárias dos alimentos, e colocar em recipientes adequados.

Tudo o que é produzido é produto do dia, o que significa que se não for vendido, terá de ser dada quebra dos produtos que ficarem. Não ocorre processo de sobras. Deve-se ter atenção ao abrir as embalagens para que não caiam inadvertidamente bocados de embalagem no produto, criando assim um perigo físico.

➤ **Alimentos de alto risco**

Existem alimentos que precisam de mais cuidados durante o processo de conservação e confeção para que não exista o desenvolvimento de bactérias que sejam prejudiciais à saúde dos consumidores. De seguida, são apresentados alguns exemplos de alimentos com elevado risco de contaminação e que necessitam de conservação às temperaturas adequadas:

- Carnes (especialmente carne picada) e Produtos fabricados com carne (pastéis, salsichas, patês, rissóis, entre outros);
- Ovos e produtos à base de ovo (maionese e cremes de bolos);
- Leite e produtos lácteos (especialmente chantilly);
- Peixe e marisco;
- Molhos

Em todas as refeições que sejam mais suscetíveis a originar intoxicações e infeções alimentares, deve-se retirar uma amostra testemunho de 150 g (Figura 10) e guardar a mesma no congelador até 10 dias, caso exista alguma reclamação e seja necessário analisar em laboratório a causa da mesma. A recolha de alimentos deve ser feita com utensílios higienizados e que apenas contactem com o alimento. A amostra deverá estar identificada com o nome do produto, data, hora e lote. Os colaboradores têm acesso a um anexo, onde consta quais os pratos de risco elevado.



Figura 10 - Amostra de Salvaguarda

### ➤ **Preparação de refeições**

Após a regeneração da comida, a temperatura deve ser controlada e manter-se igual ou superior a 70°C (Figura 11). Os pratos frios, que são maioritariamente saladas, devem ser mantidos na arca com temperatura igual ou inferior a 4 °C. Estes produtos nunca devem ser repostos em demasiada, para não sobrecarregar a arca, levando assim a uma refrigeração deficiente, colocando as condições de higiene e segurança em causa.



**Figura 11 - Controlo de Temperatura com termómetro**

### ➤ **Descongelação**

O processo de descongelação ocorre em produtos para fritar. Estes devem ser totalmente descongelados antes de qualquer tratamento posterior. Deve-se ter em atenção para que o líquido da descongelação não entre em contacto com o alimento (utilização de grelhas).

Os produtos devem ser descongelados em ambiente refrigerado a uma temperatura máxima de 4 °C e nunca à temperatura ambiente.

Depois de descongelados, os produtos devem ser consumidos até um prazo de 24 h.

### ➤ **Óleos de fritura**

Devem-se utilizar óleos de boa qualidade e resistentes a altas temperaturas. Os óleos, à medida que são utilizados, vão se degradando por ação do calor e do período de utilização e exposição a determinada temperatura.

A temperatura de fritura não deve ultrapassar os 180 °C. A fritadeira utilizada tem a função selecionar a temperatura desejada, mas deve-se sempre medir a temperatura e controlar a qualidade do óleo. A partir de um teste rápido colorimétrico (Figura 12a), observa-se a qualidade do óleo e de um termómetro sonda (Figura 12b), mede-se a temperatura do óleo e verificar-se se corresponde à indicada no termóstato. O óleo como é controlado todos os dias é renovado regularmente.

A qualidade do óleo é controlada pelos seguintes parâmetros:

- Odor – queimado, irritante e penetrante;
- Cor – Escura e turva;
- Forte formação de fumos a 170°C;
- Formação de espuma em grande quantidade;
- Testes rápidos colorimétricos.

- Os resultados dos testes rápidos são interpretados, através de uma tabela que está incluída na caixa dos testes rápidos, indicando a cor a que se deve efetuar a mudança e o seu teor em compostos polares totais.



**Figura 12 - Testes da qualidade do óleo:** a) Teste rápido; b) Termómetro para medição de temperatura.

#### ➤ **Tratamento da loiça e dos utensílios de cozinha**

A forma de transporte de loiça suja e dos restos das mesas de trabalho deverá ser conhecido por todas as pessoas que aí trabalham de forma a evitar o cruzamento com zonas limpas.

Na copa de lavagem da loiça e de utensílios, os restos dos alimentos são despejados de imediato para os recipientes do lixo. A lavagem da loiça é realizada da seguinte forma:

- Correta distinção entre a loiça limpa e a loiça suja.
- A máquina de lavar loiça deve ser corretamente regulada, rápida, económica e higiénica;
- As instruções de funcionamento são de fácil interpretação e estão afixadas;
- As temperaturas da água e os dispositivos de doseamento são revistos periodicamente;
- A água da máquina de lavar a loiça é mudada diariamente;
- Não se podem utilizar esponjas, esfregões, escovas e panos sujos. Apenas é permitido o uso de pano material não tecido.
- A loiça e os utensílios devem secar ao ar e não são utilizados panos para secar a loiça;
- Toda a loiça que esteja rachada e/ou lascada deverá ser substituída.

#### ➤ **Análises microbiológicas**

Mensalmente é elaborado um plano para realização das diversas análises microbiológicas, abrangendo:

- Água;
- Torneiras;
- Alimentos (são escolhidos um a dois alimentos aleatórios em casa secção);
- Mãos dos operadores;
- Utensílios (por exemplo, facas, travessas, copos)
- Superfícies de trabalho (por exemplo, mesas e balcões)

#### ➤ **Abastecimento de Água**

Segundo o Decreto Lei nº 152/2017, relativo à qualidade das águas destinadas ao consumo humano, deve existir um abastecimento adequado de água potável. A água é utilizada como matéria-prima, higiene pessoal, enxaguamento e higienização de equipamentos. A água potável deve ser sempre utilizada para garantir a não contaminação dos géneros alimentícios (Noronha & Baptista, 2003).

A água utilizada é água da rede pública e mensalmente são realizadas análises microbiológicas de controlo à água.

## 4.3 Rotulagem e embalagem dos alimentos

### 4.3.1 Rotulagem

A rotulagem de um produto alimentar é fundamental para que o consumidor consiga saber o que está a comprar, levando-o assim a adquirir um produto com segurança. A informação contida no rótulo é de caráter obrigatório, devendo ser de rápida e fácil leitura.

De acordo com Regulamento nº 1169/2011, rotulagem é definida como “todas as indicações, menções, marcas de fabrico ou comerciais, imagens ou símbolos referentes a um género alimentício que figurem em qualquer embalagem, documento, aviso, rótulo, anel ou gargantilha que acompanhem ou se refiram a esse género alimentício”.

O mesmo regulamento apresenta as regras a cumprir, a sua apresentação e a publicidade dos géneros alimentícios. O principal objetivo é atualizar a legislação sobre a rotulagem, facilitando a livre circulação dos géneros alimentícios, elucidar as responsabilidades dos vários intervenientes na cadeia alimentar, garantindo a defesa do consumidor.

De acordo com o Regulamento nº1169/2011, o rótulo dos géneros alimentícios deve conter:

- ✓ Denominação ou nome do género alimentício;
- ✓ Lista de ingredientes;
- ✓ Indicação de todos os ingredientes que provoquem alergias ou intolerâncias alimentares (alergénios);
- ✓ Quantidade de determinados ingredientes ou categoria de ingredientes;
- ✓ Quantidade líquida do género alimentício;
- ✓ Data de durabilidade mínima ou data limite de consumo (prazo de validade);
- ✓ Condições de conservação e/ou condições de utilização;
- ✓ Nome ou firma, e endereço, do operador responsável pela informação
- ✓ País de origem ou local de proveniência (quando aplicável);
- ✓ Instruções de preparação e uso do género alimentício (quando a sua omissão dificultar uma utilização adequada);
- ✓ Declaração nutricional;
- ✓ Lote.

- **Alergénios**

Os alergénios definem-se como uma substância biológica ou química que induzem uma reação alérgica (Vieira, 2015). Subdividem-se em alergénios de origem animal e vegetal. As fontes alergénicas de origem animal mais comuns são: o leite, os ovos, os peixes e os mariscos. As de origem vegetal mais frequentemente, pertencem ao grupo dos frutos frescos, das sementes e dos cereais (Silva, 2017).

O Regulamento nº1169/2011 torna obrigatória a informação sobre os alergénios em alimentos pré-embalados e não pré-embalados. Se estiverem presentes no alimento, eles devem ser claramente visíveis e realçados a negrito na lista de ingredientes, apresentados da seguinte forma:

- ❖ Amendoins e frutos de casca rija (onde entram as amêndoas, amendoins, nozes, pistácios, cajus, castanha do maranhão);
- ❖ Crustáceos, moluscos, marisco e produtos à base dos mesmos (camarão, ameijoas, mexilhão, caranguejo, ostras, chocos, polvo);
- ❖ Peixe e produtos à base de peixe (pescada, bacalhau, atum, salmão, cavala, enguias);
- ❖ Ovos e produtos à base de ovos;
- ❖ Leite e produtos a base de leite ou derivados (lactose);
- ❖ Cereais com glúten (trigo, aveia, cevada, espelta);
- ❖ Soja e produtos à base de soja;
- ❖ Aipo e produtos à base de aipo;
- ❖ Mostarda e produtos a base de mostarda;
- ❖ Tremoços e produtos à base de tremoços;
- ❖ Dióxido de enxofre e sulfitos.

Deve ter-se em atenção todas estas informações para que estes alergénios, não provoquem alergias alimentares.

A alergia alimentar é uma reação de saúde adversa que ocorre quando o sistema imunológico reconhece erradamente um alimento como uma entidade agressora ao organismo. Uma pessoa pode ser alérgica apenas a um alimento, ou apresentar sintomas de alergias alimentares a vários alimentos (Pádua *et al.*, 2016).

- **Aditivos Alimentares**

De acordo com o Regulamento (CE) n.º 1333/2008 os aditivos alimentares são “substâncias que não são normalmente consumidas como alimento em si, mas que são adicionadas intencionalmente a alimentos para uma finalidade tecnológica descrita no presente regulamento, como a preservação de alimentos. No entanto, as substâncias não devem ser consideradas aditivos alimentares quando usadas com o objetivo de conferir sabor e/ou sabor ou para fins nutricionais, como substitutos do sal, vitaminas e minerais.”

Os aditivos não podem apresentar qualquer risco para a saúde pública e a sua utilização não deve enganar o consumidor. (Baptista, 2003)

Os benefícios da utilização de aditivos são:

- ❖ Conservar a qualidade dos alimentos;
- ❖ Aumentar a conservação do alimento;
- ❖ Melhorar as suas características organoléticas;
- ❖ Auxiliar no fabrico, transformação e preparação do alimento (não sendo utilizado para “encobrir” possíveis defeitos existentes na matéria prima).

#### **4.3.2 Embalagem e materiais em contacto com o alimento**

De acordo com o Regulamento (CE) n.º 1935/2004, qualquer material ou objeto destinado a entrar em contacto direto ou indireto com os alimentos, deve ser suficientemente inerte para excluir a transferência de substâncias para os alimentos em quantidades suscetíveis de representarem um risco para a saúde humana ou de provocar uma alteração inaceitável na composição dos alimentos ou uma deterioração das suas propriedades organoléticas.

Conforme disposto no capítulo X do Anexo II do Regulamento (CE) nº852/2004, os materiais de acondicionamento e embalagem não devem constituir fonte de contaminação, devem ser armazenados de forma a não ficarem expostos ao risco de contaminação, deverá ser garantida a sua integridade e higienização antes da sua utilização para as operações de acondicionamento e embalagem e se forem reutilizáveis, deverão ser fáceis de higienizar.

Os colaboradores do Pingo Doce são sensibilizados para que todos os materiais em contacto com o alimento, sejam devidamente acondicionados em locais apropriados, fechados e não estejam em contacto com outro tipo de objetos. Não é permitida a reutilização de embalagens, a abertura deve estar virada para baixo e não armazenar grandes quantidades nas secções.

### 4.3.3 Controlo de etiquetas dos alimentos

A maioria dos produtos que estão nas secções, vêm com uma etiqueta de embalamento. É nesta etiqueta que está contida toda a informação do produto para o consumidor e, por esse motivo, deve estar devidamente atualizada e correta.

Durante o período de estágio, todas as semanas eram selecionados alguns artigos das secções para verificar o correto funcionamento da balança e se a informação contida na etiqueta do produto estava devidamente correta.

Na ocorrência de alguma não conformidade em relação a informação do produto, esta deveria ser reportada aos superiores para se efetuar a sua correção.

Na Figura 12 e 13 são apresentadas algumas etiquetas dos produtos onde ocorria maior controlo, nomeadamente das secções de peixaria (devido às especialidades), Take-In e Café e Bolos.

Relativamente a algumas especialidades da secção peixaria (Figura 13a) vê-se que tanto a dourada recheada como o folhado de salmão, apresentam a lista de ingredientes, os alérgenos e o método de conservação. Na Figura 13b, a espetada mista com tempero de ervas e o robalo recheado não apresentam a lista de ingredientes. Apesar de alertarem para os alérgenos alimentares, a lista de ingredientes não está presente, não sendo assim possível conhecer realmente quais os ingredientes de cada uma das especialidades.



Figura 13 - Etiqueta de especialidades da peixaria.

Na Figura 14 estão apresentados dois novos produtos os Muffin de Oreo e os Muffin de Milka. Sempre que ocorre a introdução de um novo produto alimentar no mercado, é importante verificar a etiqueta do mesmo, para averiguar se tem com toda a informação necessária para o cliente. Apesar destes dois produtos estarem a ser vendidos na secção Café e Bolos, os mesmos não são produzidos na loja, podendo-se observar na figura, que está corretamente indicado que é um produto descongelado, uma vez que o processo de congelação de produtos fabricados não é efetuado na loja.

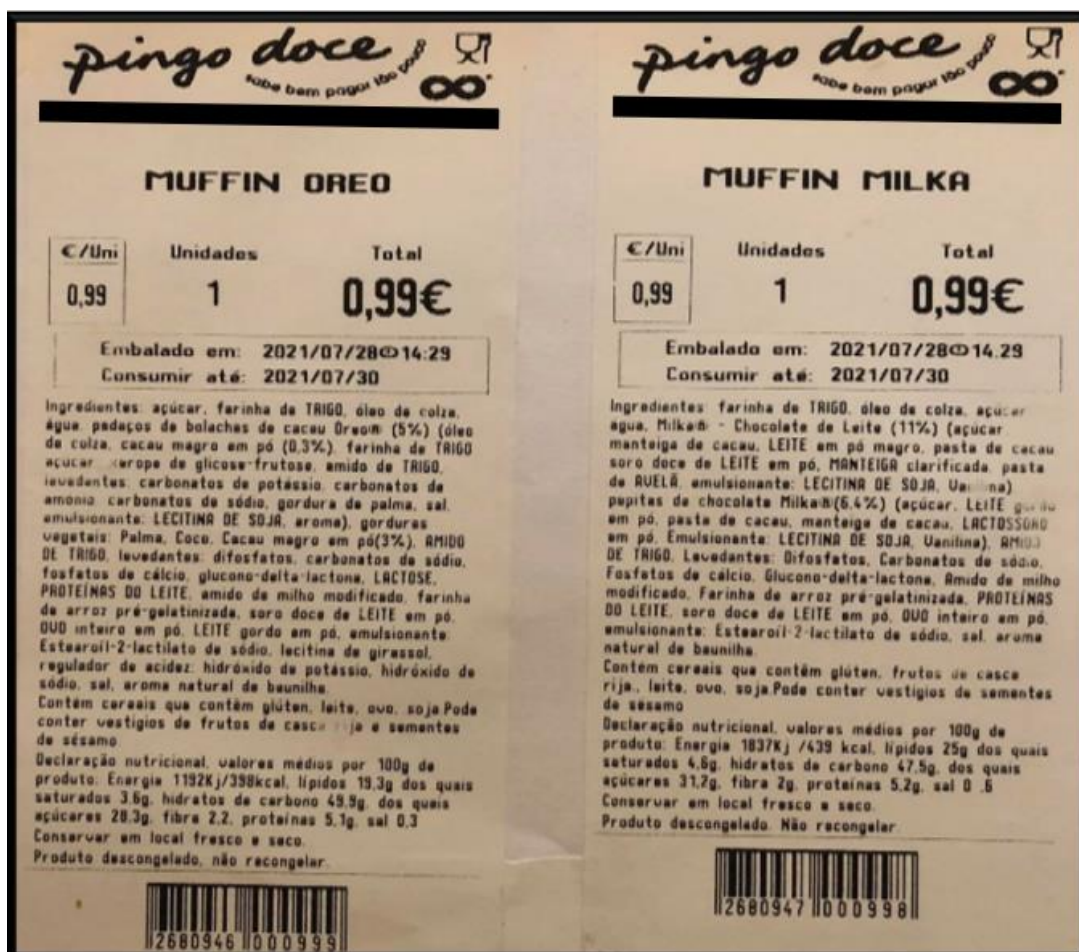


Figura 14 - Etiquetas de novos produtos na secção de Café e Bolos

Na Figura 15, está apresentado um produto que existe praticamente todos os dias na secção Take In, o Cordon Bleu. Observando a sua etiqueta (Figura 15a), encontra-se uma não conformidade, que é a inexistência da lista de ingredientes. Neste caso apenas contém os alergénios, modo de conservação e a informação nutricional. Na Figura 15 b) pode ser visualizada a etiqueta correta, já com a lista de ingredientes e todas as restantes informações.

Estas não conformidades nem sempre são percebidas pelos colaboradores, pois têm inúmeras tarefas para realizar diariamente. Por esse mesmo motivo é que é importante ocorrerem auditorias de auxílio para estas situações.



Figura 15 - Etiqueta do Cordon Bleu

Na Figura 16, encontram-se dois artigos em que na sua produção são adicionados aditivos alimentares.

Na Figura 16 a) está apresentado o rissol de camarão e na Figura 16 b) está apresentado o croquete de picanha, que também foi uma novidade colocada à venda durante o decorrer do estágio.

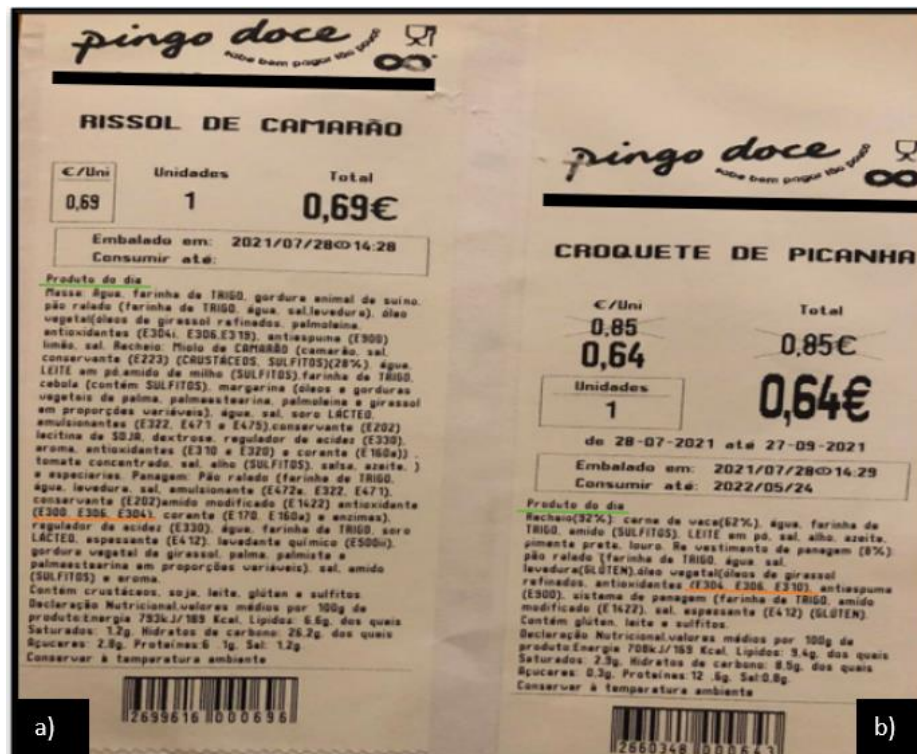


Figura 16 - Etiqueta de Salgados

Para melhor observação dos aditivos alimentares, na Tabela 1, está apresentado quais os aditivos que foram adicionados ao rissol de camarão e ao croquete de picanha, como a sua designação, composto químico e efeitos de utilização.

**Tabela 1 - Aditivos Alimentares**

<b>Aditivo</b>	<b>Utilização</b>	<b>Código do aditivo</b>	<b>Composto químico</b>
<b>Antioxidantes</b>	Proteção da deterioração do alimento	E306	Extrato rico em tocoferóis
<b>Anti-espuma</b>	Agente anti-espuma	E900	Dimetilpolissiloxano
<b>Amido Modificado</b>	Resistente a altas temperaturas	E1422	Adipato de adiamido acetilado
<b>Conservantes</b>	Conservam o alimento	E202	Sorbato de Potássio
<b>Corantes</b>	Dão cor ao alimento	E170	Carbonato de Cálcio
<b>Espessantes</b>	Aumentam a viscosidade dos alimentos	E322	Lecitinas
<b>Emulsionantes</b>	Liga Líquidos não miscíveis	E412	Goma de Guar
<b>Levedante químico</b>	Evita a formação de grumos	E500ii	Hidrogenocarbonato de Cálcio
<b>Regulador de acidez</b>	Regulam a acidez do alimento	E330	Ácido Citrico

## 4.4 Reclamações

Na existência de produtos a reclamar, estes devem ser reclamados com a maior brevidade possível ao armazém de frescos. As reclamações são efetuadas no portal existente na empresa e quando se trata de reclamações de produtos alimentares, são reportadas à responsável pelo controlo de qualidade para que a mesma verifique e avalie o produto e consiga perceber quais as causas que estão por detrás do produto não conforme.

Quando surge uma reclamação ou algum comunicado em relação a um produto não conforme, o mesmo é retirado de venda e é armazenado em local próprio designado por local “dos retirados de venda”, permanecendo nas mesmas condições de conservação como se estivesse conforme, para que quando o produto seja analisado, o mesmo não tenha outras causas que possam influenciar o estado do mesmo, tais como a temperatura, humidade, entre outras.

De seguida, são apresentados alguns exemplos de possíveis reclamações que podem acontecer e que são reportadas à equipa de controlo da qualidade:

- Queijos que apresentem bolores ou fissuras;
- Carne com cheiro e cor alterada;
- Peixe com características de deterioração (olhos baços, escamas sem brilho, mole);
- Comida pronta com aspeto ou odor alterado;
- Perda de vácuo na embalagem dos produtos;
- Frutas ou Legumes em estado avançado de maturação

## 4.5 Rastreabilidade

As rastreabilidades dos produtos alimentares de todas as secções são realizadas todos os dias e as vezes que forem necessárias para que não exista qualquer falha por parte da loja, no que diz respeito à qualidade do produto final.

De seguida será apresentado como funciona o procedimento para o cumprimento das rastreabilidades em cada secção. A empresa fornece o impresso 023 que é igual para todas as secções. No mesmo existe um espaço para que o colaborador possa colocar o lote, fornecedor, validade e data de abertura do produto alimentar.

- **Talho**

Na secção talho é preenchido o impresso 023 , sempre que os colaboradores façam especialidades para colocarem à venda no balcão, como por exemplo, espetadas, espetadas mistas, rolos de carne picada com queijo e ou fiambre, entre outras.

No caso do rolo de carne picada com queijo e fiambre, o colaborador irá preencher o impresso 023 com a informação do queijo, a informação do fiambre e do pão ralado e da carne utilizada. As rastreabilidades da carne do talho estão no balcão e são as mesmas que vêm do fornecedor.

- **Peixaria**

Na secção da peixaria, também preenchem o impresso 023 quando fazem especialidades, como espetadas mistas, espetadas de camarão, espetadas de lulas, caldeirada, folhado de salmão, entre outras. No folhado de salmão, o colaborador preenche o impresso 023 com a informação da massa folhada, do queijo, do espinafre e do tomate cherry.

- **Padaria**

Na secção padaria, o impresso 023 é preenchido quando se abrem caixas de bolos de pastelaria (e é preenchido para cada bolo). Também efetuam este registo para todas as matérias-primas utilizadas tais como, pão pré-fabricado, farinha, sementes, passas, entre outros.

- **Charcutaria**

Na secção charcutaria, o impresso 023 é preenchido quando se fazem as sandes, de diversas variedades, preenchendo o impresso para cada matéria-prima utilizada. Esta secção é a que tem maior cuidado com as rastreabilidades, pois são

elaboradas muitas sandes com diversas matérias-primas, o que faz com que exista uma maior responsabilidade e organização.

Na realização de sandes de frango desfiado, o colaborador preenche o impresso com a informação do frango de churrasco desfiado, da alface, da maionese e do pão.

Também é preenchido o impresso 030 que é em relação ao registo de fabrico, confeção e regeneração. Neste deve ser indicada a data, o produto, o fornecedor da matéria-prima, o lote, a validade, a quantidade, a hora/fim da confeção, a temperatura final e a assinatura do responsável pelo controlo. Caso o produto não atinja a temperatura desejada, deve ser assinalada como uma não conformidade.

Toda a matéria-prima que seja aberta (peça de fiambre, por exemplo), deve ser assinalado a data, a hora e o peso da peça.

- **Take-In**

Na secção Take-In, o impresso 023 é preenchido sempre que se abre a embalagem de salgados (rissóis, croquetes, empadas, pasteis de bacalhau, cordon bleu, entre outros). O impresso 030, do registo de fabrico, confeção e regeneração, é preenchido com as comidas que são usadas no dia e sempre que se utiliza o óleo.

Esta secção deve também ver a tabela de regeneração de comida regenerada (impresso 007). Neste impresso, está toda a informação necessária sobre as condições regeneração dos pratos, o tempo, e quais os pratos em que é necessário guardar amostras de salvaguarda.

- **Frutas e Legumes**

Na secção frutas e legumes, o impresso 023 é preenchido quando se faz fruta minimamente processada para venda. As rastreabilidades originais das caixas da fruta, devem ser guardadas juntamente com o impresso 023 (quando se procede aos cortes em cubos) e devem estar sempre à vista do cliente, para que o mesmo consiga saber a variedade, a origem e a data em que foi recebida.

## 4.6 Auditorias

A auditoria consiste num processo sistemático, independente e documentado para obter registos e afirmações factuais ou outras informações que sejam verificáveis e relevantes para o conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos. Nas indústrias alimentares existem os seguintes tipos de auditorias: auditorias de gestão da qualidade, e auditorias de boas práticas de fabrico (auditoria HACCP).

As auditorias de HACCP são auditorias de segurança alimentar e são frequentemente realizadas em empresas e alimentos. Estas requerem um nível de conhecimento elevado por parte do auditor, nomeadamente relativamente à higiene, avaliação de risco, monitorização, saúde e segurança, microbiologia, química, rastreabilidade, entre outras, as quais necessitam ser combinadas para auditar eficazmente ou avaliar o estado de determinada operação relacionada com os géneros alimentícios. A auditoria é um instrumento eficaz na verificação do sistema de segurança alimentar implementado, pois permite ao responsável de um estabelecimento alimentar apresentar evidências de que o sistema de segurança alimentar implementado garante a inocuidade dos alimentos que comercializa. A auditoria ao sistema de qualidade também permite assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos clientes e a melhoria contínua.

De acordo com a relação entre o auditor e o auditado podemos ter dois tipos de auditoria: auditoria externa ou auditoria interna (NP EN ISO 19011, 2018). As auditorias internas são realizadas por iniciativa própria da empresa. As auditorias externas são executadas por auditores independentes externos à organização. Quer umas quer outras são fundamentais, não só a nível alimentar como também ao nível da eficácia de todas as empresas.

De seguida, é explicada o que é uma auditoria interna, porque foi a auditoria praticada durante o estágio.

### 4.6.1 Auditoria Interna

As auditorias internas são auditorias primárias. Fornecem análises, recomendações, informações relativamente às atividades observadas, incluindo a promoção do controlo eficaz a custo razoável. O auditor interno deve avaliar possíveis consequências, encontrar maneiras para evitar causas desagradáveis e informar todos os responsáveis de como devem agir. (ISO, 2002).

As auditorias internas, ou de 1ª parte, são realizadas por decisão da própria empresa auditada. Realizam-se geralmente com o próprio pessoal da empresa, com o objetivo de avaliar o grau de conformidade do sistema implementado e detetar falhas e

oportunidades de melhoria. As empresas também podem optar por subcontratar estas auditorias (Santana *et al.*, 2015).

#### **4.6.2 Fases da Auditoria**

São 4 as fases de uma auditoria: preparação, desempenho, reporte ou relatório e acompanhamento (Barreto, 2017).

##### **1. Planeamento da auditoria**

Nesta fase ocorre uma pré auditoria, em que é necessário obter informação sobre o que se vai auditar e explicar os objetivos.

O planeamento inicia-se com a indispensável elaboração de um plano que orientará a execução da auditoria. Este deve conter todas as atividades, processos, departamentos ou produtos que serão auditados. Nesta fase assume igualmente importância que o auditor proceda a uma identificação de toda a documentação relacionada, designadamente: as políticas ou os procedimentos de qualidade. Pode ainda ser feita a lista preliminar das pessoas que serão entrevistadas.

##### **2. Desempenho da auditoria**

Nesta fase, o auditor avalia todas as situações identificadas nas antigas auditorias realizadas. O auditor deve identificar os registos, as áreas, operações e documentos e mencionar os procedimentos adotados. Nesta parte ocorre a obtenção de evidências de que o processo está a funcionar de acordo com o planeado no Sistema de Gestão da Qualidade e que é eficaz na produção dos resultados requeridos.

##### **3. Reporte ou relatório da auditoria**

Nesta fase é realizada uma reunião com o responsável da empresa onde é apresentado o relatório da auditoria realizada. Aqui são mencionados todos os pontos fracos e aspetos melhorados que foram identificados ao longo da auditoria pelo auditor. Posteriormente é realizado um relatório escrito com a maior brevidade possível, desenvolvido tendo por base objetivos claros, que contenha as atividades, áreas e projetos auditados, promovendo assim a melhoria do processo.

##### **4. Acompanhamento da auditoria**

Esta fase costuma ocorrer quando existem críticas a apontar. Caso tenham sido encontrados problemas e tomadas ações corretivas, tem de se assegurar que a correção ocorreu na realidade. Se as melhorias foram realizadas após o processo de

auditoria, a importância da realização de auditorias é reforçada, criando motivação para melhorias futuras. A melhoria das críticas assume-se como um dos elementos chave de um Sistema de Gestão da Qualidade, devendo ser um dos principais impulsionadores de uma organização. O processo de melhoria contínua ajuda a melhorar a eficácia, a economia de gastos e tempo.

#### 4.6.3 Prática da realização de auditorias

Durante o período de estágio, houve a oportunidade de acompanhar a técnica de controlo da qualidade nas visitas à loja e também de praticar auditorias internas.

A técnica visitou a loja duas vezes durante o período de estágio, para alertar os colaboradores e ajudá-los em quaisquer dúvidas que surjam durante o seu trabalho.

Todos os dias eram efetuadas visitas às secções, mas a auditoria era apenas realizada um dia da semana, nomeadamente com o preenchimento de uma *Checklist*, para cada secção (Anexo 1). A *Checklist* é uma lista de verificação em formato de papel que é preparada pelo auditor, e é preenchida durante a auditoria. Nesta indica-se os pontos a melhorar no local auditado. Durante a auditoria para cada item auditado é indicado o seu estado de acordo com os seguintes níveis de avaliação: C (Conforme) NC (Necessita Melhoria), NC (Não Conforme) e NA (Não Aplicável).

Mensalmente, era realizada uma auditoria interna mais aprofundada a todas as secções, com o objetivo de avaliar a existência ou não de melhorias, reportadas durante a realização das auditorias semanais e visitas diárias. A *Checklist* da auditoria mensal, encontra-se no Anexo 2.

Nem todos os casos estão aqui mencionados devido à política de confidencialidade da empresa.

Após a elaboração do relatório da auditoria, o mesmo é reportado a um membro da gerência e aos responsáveis de secção em relação aos resultados conformes e não conformes. No caso de resultados não conformes, os responsáveis de secção e colaboradores são sensibilizados para a importância de estas não conformidades não ocorrerem.

## 5. CONCLUSÃO

A possibilidade da realização do estágio na empresa Pingo Doce, permitiu ter um contacto direto com a realidade prática, o que foi uma mais-valia para a minha formação académica, profissional e pessoal. Ao longo do período do estágio, foi possível ficar mais consciente que as aplicações das boas práticas de higiene são fundamentais para que os produtos alimentares não sofram qualquer contaminação por parte dos manipuladores.

A participação nas formações dos trabalhadores também foi uma mais valia para adquirir conhecimentos, nomeadamente nas boas práticas de higiene que se deve ter, rotação de stocks e exposição de produtos no balcão.

A verificação das ementas e da etiquetagem correta do produto permitiu aprofundar e pesquisar acerca dos efeitos dos aditivos alimentares.

Foi possível acompanhar a realização de auditorias internas na empresa. Estas constituem um instrumento eficaz na verificação da implementação do sistema de segurança alimentar, porque possibilitam ao responsável de cada secção demonstrar evidências da eficácia do sistema e garantir a segurança dos alimentos.

A experiência partilhada com profissionais da área, que me acolheram de forma agradável, ajudou a consolidar toda a aprendizagem e a adquirir novos conhecimentos. Este estágio contribuiu para alargar os conhecimentos e a prática relativamente á segurança alimentar que me desperta bastante interesse.

Após a passagem nas diversas secções, consegue-se perceber como a implementação dessas medidas são fundamentais para que todos os colaboradores e gestores consigam manter a qualidade dos produtos para que cheguem com a mesma frescura ao consumidor final.

Nem todos os casos concretos estão reportados neste relatório por questões de confidencialidade da empresa.

Deste modo, a realização deste estágio reforçou o contacto com o mundo do trabalho, que é fundamental para a melhoria do desempenho profissional futuro.

## 6. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASAE. (2009). Obtido de <https://www.asae.gov.pt/cientifico-laboratorial/area-tecnico-cientifica/perigos-de-origem-alimentar.aspx>
- Baptista, P. (2003). *Os Perigos para a Segurança Alimentar no Processamento de Alimentos*.
- Barreto, A. (2017). *AUDITORIA INTERNA NO DESEMPENHO ORGANIZACIONAL*.
- Comissão do *Codex Alimentarius*., 2003. Código de Práticas Internacionais Recomendadas. Princípios Gerais de Higiene Alimentar.
- Decreto-Lei n.º 152/2017 de 27 de Agosto. Diário da República n.º 152/2017, Série I de 2017, s.d., Ambiente ed.: 6555 - 6576.
- Havelaar, A. H., Kirk, M. D., Torgerson, P. R., & Herman J. Gibb. (s.d.). *World Health Organization Global Estimates and Regional Comparisons of the Burden of Foodborne Disease in 2010*.
- ISO, 19011:2012 N. E. (s.d.). *Norma Portuguesa - Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão/ e ou gestão ambiental (ISO19011:2002)*.
- NP – Norma Portuguesa EN ISO 22000:2005. Sistemas de gestão da segurança alimentar; requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar (ISO 22000:2005);
- Noronha, J. (s.d.). *Manual de Higienização na Indústria Alimentar*.
- Noronha, J., & Baptista, P. (2003). "*SEGURANÇA ALIMENTAR EM ESTABELECIMENTOS AGRO-ALIMENTARES: PROJECTO E CONSTRUÇÃO*".
- Pádua, I., Barros, R., Moreia, P., & Moreira, A. (Abril de 2016). *Alergia Alimentar na Restauração*.
- Pingo Doce (2021) Obtido de <https://www.pingodoce.pt/>
- Pinto, J., & Neves, R. (2010). *Análise de Riscos no Processamento Alimentar*. Publindústria, Edições Técnicas.
- Rodrigues, C., Guiné, R., & Correia, P. (2015). *Manual de Segurança Alimentar - da origem ao consumo* - . Publindústria, Edições Técnicas.
- Regulamento (CE) N° 315/1993 de 8 de Fevereiro. Jornal Oficial da União Europeia, s.d., Parlamento Europeu e do Conselho ed.
- Regulamento (CE) N° 852/2004 de 29 de Abril. Jornal Oficial da União Europeia, s.d., Parlamento Europeu e do Conselho ed.
- Regulamento (CE) N° 1169/2011 de 25 de Outubro. Jornal Oficial da União Europeia, s.d., Parlamento Europeu e do Conselho ed.
- Regulamento (CE) N° 1333/2008 de 16 de Dezembro. Jornal Oficial da União Europeia, s.d., Parlamento Europeu e do Conselho ed.

Regulamento (CE) Nº 1935/200 de 27 de Outubro. Jornal Oficial da União Europeia, s.d., Parlamento Europeu e do Conselho ed.

Santana, F., Franco, L., Brandão, R., Carolino, S., & Silva, W. (2015). A conduta do profissional na aplicação das normas de auditoria interna: uma revisão de literatura.

Silva, R. (2017). *Controlo de alergénios nas indústrias alimentares segundo os referenciais IFS, BRC e FSSC 22000.*

Sousa, T. (2016). *ANÁLISE DE AUDITORIAS E IMPLEMENTAÇÃO DO PLANO DE HACCP EM CADEIAS DE RESTAURAÇÃO COLETIVA.*

Vieira, R. (2015). *ALERGÉNIOS ALIMENTARES: UM ESTUDO SINÓPTICO .*

## 7. ANEXOS

### Anexo 1

#### AUDITORIA DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

##### SEMANAL

Nesta semana foram realizadas visitas às várias secções, para ambientação e exploração das mesmas. Nas visitas foram observadas conformidades e não conformidades. Abaixo estão apresentadas cheklists, que se baseiam num pequeno relatório de higiene e segurança alimentar:

Talho	C	NM	NC	NA
1. Instalações (equipamentos /organização do espaço/ limpeza)				
2. Registos de Temperaturas				
3. Registo dos planos de higienização				
4. Validades				
5. Armazenagem (Alimentos colocados sobre prateleiras/estrados/recipientes herméticos fechados/sem caixa de cartão)				
6. Rastreabilidades				
7. Resíduos (recipiente de lixo e saco de plástico em bom estado)				
8. Pessoal (Higiene pessoal / fardamento)				
9. Dispositivos de limpeza (detergentes /papel tecido não tecido)				
10. Cumprimento do FIFO/FEFO				
11. Visão do cliente				

C – Conforme      NM - Necessita Melhoria      NC - Não conforme      NA - Não Aplicável

Observações (aspetos positivos e negativos):

Frutas e Legumes	C	NM	NC	NA
1. Instalações (equipamentos /organização do espaço/ limpeza)				
2. Registos de Temperaturas				
3. Registo dos planos de higienização				
4. Validades				
5. Armazenagem (Alimentos colocados sobre prateleiras/estrados/recipientes herméticos fechados/sem caixa de cartão)				
6. Rastreabilidades				
7. Resíduos (recipiente de lixo e saco de plástico em bom estado)				
8. Pessoal (Higiene pessoal / fardamento)				
9. Dispositivos de limpeza (detergentes /papel tecido não tecido)				
10. Cumprimento do FIFO/FEFO				
11. Visão de cliente				

C – Conforme

NM - Necessita Melhoria

NC - Não conforme

NA - Não Aplicável

Observações (aspetos positivos e negativos):

Peixaria	C	NM	NC	NA
1. Instalações (equipamentos /organização do espaço/ limpeza)				
2. Registos de Temperaturas				
3. Registo dos planos de higienização				
4. Validades				
5. Armazenagem (Alimentos colocados sobre prateleiras/estrados/recipientes herméticos fechados/sem caixa de cartão)				
6. Rastreabilidades				
7. Resíduos (recipiente de lixo e saco de plástico em bom estado)				
8. Pessoal (Higiene pessoal / fardamento)				
9. Dispositivos de limpeza (detergentes /papel tecido não tecido)				
10. Cumprimento do FIFO/FEFO				
11. Visão do cliente				

C – Conforme

NM - Necessita Melhoria

NC - Não conforme

NA - Não Aplicável

Observações (aspetos positivos e negativos):

<b>Charcutaria</b>		<b>C</b>	<b>NM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
1. Instalações (equipamentos /organização do espaço/ limpeza)					
2. Registos de Temperaturas					
3. Registo dos planos de higienização					
4. Validades					
5. Armazenagem (Alimentos colocados sobre prateleiras/estrados/recipientes herméticos fechados/sem caixa de cartão)					
6. Rastreabilidades					
7. Resíduos (recipiente de lixo e saco de plástico em bom estado)					
8. Pessoal (Higiene pessoal / fardamento)					
9. Dispositivos de limpeza (detergentes /papel tecido não tecido)					
10. Cumprimento do FIFO/FEFO					
11. Visão de cliente					
<b>OPLS</b>					
1. Instalações (equipamentos/ organização do espaço/ limpeza)					
2. Validades					
3. Cumprimento do FIFO/FEFO					
4. Visão do cliente					

C – Conforme      NM - Necessita Melhoria      NC - Não conforme      NA - Não Aplicável

Observações (aspetos positivos e negativos):

<b>Padaria</b>	<b>C</b>	<b>NM</b>	<b>NC</b>	<b>NA</b>
1. Instalações (equipamentos /organização do espaço/ limpeza)				
2. Registos de Temperaturas				
3. Registo dos planos de higienização				
4. Validades				
5. Armazenagem (Alimentos colocados sobre prateleiras/estrados/recipientes herméticos fechados/sem caixa de cartão)				
6. Rastreabilidades				
7. Resíduos (recipiente de lixo e saco de plástico em bom estado)				
8. Pessoal (Higiene pessoal / fardamento)				
9. Dispositivos de limpeza (detergentes /papel tecido não tecido)				
10. Cumprimento do FIFO/FEFO				
11. Visão de cliente				

C – Conforme      NM - Precisa Melhorar      NC - Não conforme      NA - Não Aplicável

Observações (aspectos positivos e negativos):

Take in / Café e bolos	C	NM	NC	NA
1. Instalações (equipamentos /organização do espaço/ limpeza)				
2. Registos de Temperaturas				
3. Registo dos planos de higienização				
4. Validades				
5. Armazenagem (Alimentos colocados sobre prateleiras/estrados/recipientes herméticos fechados/sem caixa de cartão)				
6. Rastreabilidades				
7. Resíduos (recipiente de lixo e saco de plástico em bom estado)				
8. Pessoal (Higiene pessoal / fardamento)				
9. Dispositivos de limpeza (detergentes /papel tecido não tecido)				
10. Cumprimento do FIFO/FEFO				
11. Visão de cliente				

C – Conforme      NM - Necessita Melhoria      NC - Não conforme      NA - Não Aplicável

Observações (aspetos positivos e negativos):

## Anexo 2

### CHEKLIST DE AUDITORIA DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

A. IDENTIFICAÇÃO DA SECÇÃO	
Operador:	_____
Data/Hora:	_____ Responsável: _____

B. AVALIAÇÃO			
1. Aspetos Gerais	C	NC	NA
1.1 Pavimentos e paredes de materiais impermeáveis não absorventes, laváveis, limpos e em bom estado de conservação.			
1.2 Tetos e equipamentos montados, limpos e em bom estado de conservação			
1.3 Portas e Janelas lisas e não absorventes, limpas e em bom estado de conservação			
1.4 Ralos de escoamento limpos e em bom estado de conservação.			
1.5 Iluminação adequada ao espaço e proteção das lâmpadas			
1.6 Sistema de refrigeração adequado e limpo.			
1.7 Equipamentos de frio em bom estado, com registo de temperatura			
1.8 Exaustores, filtros e tubagens limpos e em funcionamento			
1.9 Armários, prateleiras e gavetas em bom estado de conservação e limpos			
1.10 Utensílios, aparelhos e equipamentos limpos, em bom estado de conservação, adequados.			
1.11 Tabuas e utensílios de corte adequados e em bom estado de conservação			
1.12 Lava mãos com sabão, não manual e toalhas descartáveis			
1.13 Balde do lixo não manual, com tampa e com saco adequado			
1.14 Ausências de caixas/produtos em contacto com o pavimento			
1.15 Existência de um plano de higienização e registos de higienização			
1.16 Produtos de limpeza adequados, identificados e armazenados em local apropriado.			
2. Zona de Armazenamento de cada secção			
2.1 Area limpa e arrumada			
2.2 Area de devoluções identificada e isolada (Produtos retirados de venda)			
2.3 Alimentos colocados sobre estrados ou prateleiras e retirados das caixas de cartão			
2.4 Boa circulação do ar			
2.5 Filtros e tubagens limpos e em bom estado de conservação			

3. Controlo de Registos			
3.1 Controlo de à receção de mercadorias, medição da temperatura do alimento, registo de temperatura do camião, registos preenchidos corretamente			
3.2 Controlo da temperatura dos equipamentos de conservação, registo em dia e corretamente preenchidos			
3.3 Controlo da qualidade do óleo ( Reciclagem do óleo)			
3.4 Controlo da temperatura de confeção			
3.5 Registo de Rastreabilidades corretamente preenchido			
3.6 Inspeção do Gas e Calibração de balanças			
3.7 Existência de análises alimentares (Relatórios e amostras testemunho)			
3.8 Cumprimento do <del>FIEQ</del> e <del>FEEQ</del>			
4. Controlo de pragas			
4.1 Plano de controlo de pragas, localização de iscos, fichas técnicas e fichas de segurança de produtos utilizados, relatórios de visitas			
4.2 Inseto caçadores e redes mosquiteiras			
5. Gestão de resíduos (existência de local apropriado)			
5.1 Eliminação frequente de lixos e correta separação			
5.2 Balde do lixo não manual, com tampa e com saco adequado, em bom estado de conservação.			
6. Higiene Pessoal			
6.1 Vestuário adequado à função			
6.2 Unhas curtas, limpas e sem verniz			
6.3 Cortes e feridas cobertos e protegidos			
6.4 Ausência de adereços pessoais			
6.5 Correta utilização de toca e boné			
6.6 Caixa de primeiros socorros abastecidos e com produtos dentro da validade			
7. Instalações Sanitárias			
7.1 As instalações sanitárias não comunicam diretamente com áreas de preparação			
7.2 Existência de cacifos em bom estado de conservação			