



INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA
Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

GESTÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR
EVOLUÇÃO DA CERTIFICAÇÃO CODEX ALIMENTARIUS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DA
ISO 22000:2005

Por:
Sofia Isabel Segredo Lúcio

Projeto apresentado na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar de Peniche, para a obtenção do grau de Mestre em Qualidade e Segurança Alimentar

Orientadores: Professor José António Carvalho de Sousa
Professora Doutora Susana Filipa Jesus Silva

AGRADECIMENTOS

Aos Professores José Sousa e Doutora Susana Silva, pela total disponibilidade e ajuda prestada durante a orientação deste trabalho, pelo apoio e ajuda incansáveis e visão prática enquanto orientadores deste trabalho.

Ao Eng.º José João Cordeiro por toda a ajuda e esclarecimento de dúvidas.

À Administração da empresa objeto de estudo, em especial ao Eng.º Ricardo Gonçalves, Diretor Geral da empresa.

Obrigada Mãe, ... Obrigado Marco... por me fazerem acreditar que com muita luta e trabalho tudo é possível, ao Hugo Agostinho pelas traduções e, ao Fábio Lima pela inspiração nos fluxogramas!

A todas as pessoas não mencionadas que possam ter ajudado, o meu muito obrigado.

SUMÁRIO

O efeito conjugado das imposições da grande distribuição e dos consumidores cada vez mais exigentes levou os intervenientes do sector alimentar a considerarem a certificação dos seus produtos e/ou sistemas de produção por referenciais específicos.

Todas as organizações que intervêm na cadeia alimentar têm a responsabilidade de colocar no mercado produtos alimentares cujas condições de higiene e segurança estejam devidamente garantidas.

O trabalho desenvolvido no presente Projeto consistiu na preparação da implementação da norma NP EN ISO 22000:2005 na empresa Cores Doces, Lda., dedicada ao comércio de doçaria. Tendo já o sistema HACCP implementado, a certificação através da norma de gestão da segurança alimentar NP EN ISO 22000:2005 era um objetivo estratégico da administração da empresa uma vez que é este o referencial de segurança alimentar que melhor se adapta à realidade e objetivos da empresa e seus parceiros.

O plano de trabalhos teve como objetivo fazer a transição entre o sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) já implementado e certificado, para a implementação e certificação segundo os requisitos da norma NP EN ISO 22000:2005. Para o efeito foram numa primeira fase identificadas as principais diferenças entre os dois sistemas de gestão da segurança alimentar. Esta análise permitiu diagnosticar as alterações processuais a implementar e os documentos a elaborar para a constituição da estrutura documental do sistema segundo a ISO 22000:2005. As principais alterações efetuadas foram a nível do Planeamento e Realização de Produtos Seguros, nomeadamente a análise de risco. Numa segunda fase foram apresentadas as alterações na empresa perante a transição para a ISO onde se deu destaque aos aspetos relacionados com a responsabilidade da gestão, a compatibilização com outros sistemas de gestão que possam ser criados na empresa (qualidade, ambiente, segurança e saúde); onde se fez igualmente a correspondência entre o Codex e a ISO com destaque para o capítulo 7 na Norma (Planeamento e Realização de Produtos Seguros), explorando os restantes capítulos que permitem introduzir na organização um ciclo de PDCA (Planear, Realizar, Avaliar e Corrigir). Finalmente foi elaborado um auxiliar de transição do sistema HACCP para a ISO 22000 que possa servir de ferramenta para outras organizações.

Palavras-chave: HACCP, NP EN ISO 22000:2005.

SUMMARY

The combined effect of the impositions of large retailers and increasingly demanding consumers led to the food sector stakeholders consider certification of their products and/or production systems for specific references.

All organizations involved in the food chain have a responsibility to put food products on the market, whose conditions of hygiene and safety are properly secured.

Work on this project was to study the implementation of the standard NP EN ISO 22000:2005 in Cores Doces, Lda. dedicated to confectionery trade. Having already implemented the HACCP system certification by the standard of food safety management NP EN ISO 22000:2005 was a strategic objective in the management of the company as this is the reference to food security that best fits reality and goals of the company and its partners.

The work plan aimed to make the transition between the HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) already implemented and certified for implementation and certification according to the requirements of the standard NP EN ISO 22000: 2005. For this purpose were identified in a first phase the main differences between the two systems of food safety management. This analysis allowed to diagnose procedural changes to implement and to prepare documents for the constitution of the documentary structure of the system according to ISO 22000: 2005. The main changes were made at the level of the Planning and Realization of Safe Products, including risk analysis. In a second phase the changes in the company in face of the transition to ISO where it has highlighted the aspects related with the responsibility of management, compatibility with other management systems that can be created in the company (quality, environment, safety and health) were presented ; where was also made the correspondence between Codex and ISO with emphasis on Chapter 7 on Standard (Planning and Realization of Safe Products), by exploring the remaining chapters that allow the organization to introduce a cycle of PDCA (Plan, Perform, Evaluate and Fix). Finally an auxiliary transition of HACCP to ISO 22000 that can serve as a tool for other organizations was developed.

Keywords: HACCP, NP EN ISO 22000:2005.

LISTA DE ABREVIATURAS

ISO	International Standard Organization
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Points
PALOP's	Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
FAO	Food and Agriculture Organization of the United Nations
OMS	Organização Mundial de Saúde
WHO	World Health Organization
UE	União Europeia
AESA	Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos
EFSA	European Food Safety Authority (EFSA)
CAC	Comissão do Codex Alimentarius
NASA	National Aeronautics and Space Administration
ASAE	Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica
DS	Organismo dinamarquês de normalização
FIPA	Federação das Indústrias Portuguesas Agroalimentares
IFS	International Food Standard
HDE	German Retail Federation
FCD	French Retail Federation
BRC	British Retail Consortium
GFSI	Global Food Safety Initiative
PPR	Programa de Pré-Requisito
IPAC	Instituto Português de Acreditação
PCC	Ponto Crítico de Controlo
SGSA	Sistema de Gestão de Segurança Alimentar
PPRO	Programa de Pré-Requisitos Operacionais
ESA	Equipa de Segurança Alimentar
GQSA	Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar

DEFINIÇÕES

- **Ação Corretiva:** Ação ou procedimento a tomar quando os resultados da monitorização dos PCC's indicam uma perda de controlo;
- **Análise de Perigos:** Processo de recolha e avaliação de informação sobre os perigos potenciais associados ao produto alimentar, que possam ser significativos no Plano de HACCP;
- **Árvore de Decisão:** Sequência de questões que permitem determinar se um ponto de controlo é ponto crítico;
- **Cadeia alimentar:** Sequência de etapas e operações envolvidas na produção, processamento, distribuição, armazenagem e manuseamento de um género alimentício e seus ingredientes, desde a produção primária até ao consumo;
- **Código de boas práticas:** Conjunto de boas práticas de modo a não comprometer a segurança ou inocuidade dos produtos alimentares;
- **Contaminação:** Presença não intencional de qualquer material estranho nos produtos alimentares quer seja de origem química, física ou biológica que o torne inadequado para consumo;
- **Contaminação cruzada:** Transferência de microrganismos de produtos ou materiais contaminados para os produtos alimentares expostos ou em armazém;
- **Controlar:** Adotar todas as medidas necessárias para assegurar e manter o cumprimento dos critérios estabelecidos no plano de HACCP;
- **Critério:** Requisito no qual se baseia uma decisão;
- **Fluxograma:** Representação esquemática da sequência das etapas ou operações usadas na produção de um determinado produto;
- **Higienização:** Conjunto de atividades de limpeza e desinfeção;
- **Intoxicação:** Enfermidade que resulta da ingestão de produtos alimentares contendo uma determinada quantidade de microrganismos patogénicos capazes de produzir ou libertar toxinas após a ingestão;
- **Lavagem das mãos:** Remoção de sujidade, resíduos de produtos alimentares, poeira, gordura ou outro material indesejável das mãos;
- **Layout:** Forma como se dispõe a sequência dos processos e equipamentos;
- **Limite Crítico:** Valor/Critério que diferencia a aceitabilidade da inaceitabilidade do processo;
- **Medidas Preventivas:** Atividades que reduzem ou eliminam a ocorrência de perigos a um nível aceitável.
- **Microrganismos:** Seres muito pequenos, que só se conseguem ver ao microscópio, nos quais se incluem bactérias, bolores, vírus, leveduras e protozoários;
- **Microrganismos patogénicos:** Microrganismos suscetíveis de causar doenças infecciosas;
- **Nível de Preocupação:** É uma expressão da seriedade da falha em controlar um Ponto Crítico de Controlo. Deriva do conhecimento do perigo, incluindo a sua severidade e o risco de ocorrer;
- **Perigo:** Agente microbiológico, químico ou físico, presente no produto alimentar ou a condição em que este ocorre, que pode causar um efeito adverso à saúde;

- **Programa Pré Requisitos:** Atividades e condições básicas que são necessárias para manter um ambiente higiénico ao longo da cadeia alimentar apropriado à produção, ao manuseamento e ao fornecimento de produtos acabados seguros e géneros alimentícios seguros para o consumo humano;
- **Programa de Pré Requisito Operacional:** Programa Pré Requisito identificado pela análise de perigos como essencial para controlar a probabilidade de introdução de perigos para a segurança alimentar e/ou de contaminação ou proliferação dos perigos para a segurança alimentar no(s) produto(s) ou no ambiente de produção;
- **Ponto Crítico de Controlo (PCC):** Ponto, procedimento, operação ou etapa no qual o controlo deve ser aplicado sendo essencial para prevenir, reduzir a níveis aceitáveis ou eliminar um perigo, relacionado com a inocuidade dos produtos alimentares;
- **Ponto de Controlo:** Qualquer ponto, etapa ou procedimento, no qual o controlo pode ser exercido ou aplicado;
- **Plano de HACCP:** Documento escrito, preparado de acordo com os princípios do HACCP e que refere os procedimentos a serem seguidos, de modo a garantir o controlo de um processo ou procedimento específico;
- **Pragas:** Qualquer animal capaz de, direta ou indiretamente, contaminar os produtos alimentares;
- **Risco:** Hipótese ou probabilidade de um dado perigo ocorrer;
- **Severidade:** Seriedade ou impacto do perigo;
- **Sistema de Monitorização:** Conjunto de observações ou medições dos parâmetros de controlo para avaliar se um ponto crítico de controlo está dentro dos valores aceitáveis;
- **Sistema de HACCP:** É o resultado da implementação de um Plano de HACCP;
- **Tolerância:** Grau de latitude à volta do valor alvo que é permitido, isto é, valores que estão abaixo e acima do valor alvo mas ainda dentro do limite crítico;
- **Validação:** Item da verificação que tem como objetivo a recolha e avaliação de informação técnica e científica necessária para garantir que o plano de HACCP, quando devidamente implementado, controla os perigos de forma efetiva;
- **Valores Alvo:** Valores de um parâmetro, num Ponto Crítico de Controlo, que provaram eliminarem ou controlar um perigo;
- **Verificação:** Métodos, procedimentos ou testes, adicionais aos utilizados na monitorização, que permitem determinar a eficácia do sistema e se este está de acordo com o plano;
- **Toxinas:** Substâncias químicas produzidas por alguns microrganismos existentes nos produtos alimentares, suscetíveis de se desenvolverem no produto alimentar ou organismo após o consumo de produto alimentar contaminados.

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	2
SUMÁRIO	3
SUMMARY	4
LISTA DE ABREVIATURAS	5
DEFINIÇÕES	6
1 INTRODUÇÃO	13
1.1. Objetivos do Projeto.....	13
1.2. Metodologia do trabalho	14
1.3. Estrutura da dissertação	14
2 CAPÍTULO I- ENQUADRAMENTO.....	15
2.1. Enquadramento do Trabalho	15
2.2. Apresentação da Empresa	15
2.2.1. Missão	15
2.2.2. Visão	16
2.3. Resenha Histórica	16
2.4. Organigrama	17
2.5. Conceitos de Negócio	18
2.5.1. Quiosques e Lojas Cores Doces.....	19
2.5.2. Welcome Flowers	20
2.5.3. Snack&Fly	21
2.5.4. Chocolate Lounge	22
2.5.5. Lojas Olá.....	23
2.5.6. Paladar.....	24
2.5.7. L'Occitane.....	24
3 CAPÍTULO II – SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR - Enquadramento.....	25
3.1. Evolução da Segurança Alimentar	25
3.2. Segurança e Higiene dos Géneros Alimentícios	26
3.3. O Codex Alimentarius	28
3.3.1. O Sistema HACCP	29

3.3.1.1.	Origens do HACCP.....	29
3.4.	A Normalização	30
3.4.1.	As Normas ISO	31
3.4.1.1.	A ISO 22000	31
3.4.2.	Sistemas normativos de gestão da segurança alimentar relevantes: International Food Standard (IFS) e British Retail Consortium (BRC), FSSC 22000	32
3.4.2.1.	International Food Standard (IFS)	32
3.4.2.2.	British Retail Consortium (BRC).....	33
3.4.2.3.	FSSC 22000	33
3.5.	Certificação do Sistema de Gestão.....	34
4	CAPÍTULO III - DIFERENÇAS NORMATIVAS ENTRE CODEX ALIMENTARIUS E A ISO 22000	36
4.1.	Sistema HACCP.....	36
4.1.1.	OS 7 Princípios do HACCP	36
4.1.2.	As 12 Etapas	36
4.1.3.	Pré-Requisitos	38
4.1.4.	Documentos e Registos.....	38
4.1.5.	Vantagens e Limitações do Sistema HACCP	39
4.2.	ISO 22000	40
4.2.1.	Análise da Norma.....	41
4.3.	Documentos e Registos.....	51
4.4.	Vantagens e Limitações da Implementação da Norma ISO 22000.....	52
4.4.2.	Desvantagens da Implementação da Norma ISO 22000.....	53
4.5.	Diferenças Normativas entre Codex Alimentarius e a ISO 22000.....	53
5	CAPÍTULO IV – TRANSIÇÃO ORGANIZACIONAL DO HACCP PARA A ISO 22000:2005	58
5.1.	Capítulo 5 – Responsabilidade da Gestão.....	58
5.2.	Capítulo 6 – Gestão de Recursos	59
5.3.	Capítulo 7 – Planeamento e Realização de Produtos Seguros	59
5.3.1.	Programa de Pré-Requisitos.....	60
5.3.2.	Identificação dos Perigos e Avaliação dos Riscos	61
6	CAPÍTULO V – CONCLUSÕES: BENCHMARKING PARA OUTRAS ORGANIZAÇÕES.....	72
7.	CONCLUSÃO	79
8.	BIBLIOGRAFIA	80
8.1.	Legislação e Normas Portuguesas.....	80
8.2.	Obras Citadas	81

9.	ANEXOS	84
9.1.	Anexo I – Política de Segurança Alimentar	85
9.2.	Anexo II – Objetivos de Segurança Alimentar	87
9.3.	Anexo III – Descrição de Função.....	89
9.4.	Anexo IV – Comunicação Interna.....	91
9.5.	Anexo V – Plano de Preparação de Resposta à Emergência.....	94
9.6.	Anexo VI - Fluxograma	96
9.7.	Anexo VII - Plano HACCP.....	98
9.8.	Anexo VIII – Plano PPRO	100
9.9.	Anexo IX – Lista de Verificação ISO 22000	102
9.10.	Anexo X – Plano de Ação.....	107
9.11.	Anexo XI – Procedimentos	109
9.12.	Anexo XII – Registos.....	114
9.13.	Anexo XIII – Legislação Aplicável	116
9.14.	Anexo XIV – Descrição de Função	118
9.15.	Anexo XV – Plano de Formação	120
9.16.	Anexo XVI – Programa de Auditorias.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Organigrama	17
Figura 2 – Loja Cores Doces, Aeroporto de Lisboa (Zona das Partidas)	20
Figura 3- Stand Cores Doces, Aeroporto de Lisboa (Zona das Chegadas)	20
Figura 4 – Stand de Flores, Aeroporto de Lisboa (Zona das Chegadas)	21
Figura 5 – Estrutura com três máquinas de <i>vending</i>, Aeroporto de Faro (Zona das Chegadas)	21
Figura 6 – Máquina de <i>Vending</i> “Alimentação” – Aeroporto da Madeira (Zona de Staff)	22
Figura 7 - Loja Chocolate Lounge, Aeroporto de Lisboa (Zona das Partidas)	22
Figura 8 – Loja Cores Doces & Chocolate Lounge, Aeroporto da Madeira (Zona das Partidas)	23
Figura 9 – Loja Olá, Aeroporto de Lisboa (Zona das Partidas)	23
Figura 10 - Logotipo Paladar	24
Figura 11 – Loja L’Occitane, Aeroporto Sá Carneiro (Zona das Partidas)	24
Figura 12 – Modelo do sistema de gestão da segurança alimentar (Fonte: ISO 9001:208).	32
Figura 13 - Etapas do Processo de Certificação (Julião, 2010)	34
Figura 14 – Matriz de Avaliação de Risco (Afonso, 2006)	37
Figura 15 – Elementos chave dos Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar segundo a NP EN ISO 22000 (Delgado, 2006)	41
Figura 16 - As subcláusulas do capítulo 7 da ISO 22000 - Planeamento e Realização de Produtos	42
Figura 17 - Etapas do planeamento da realização de produtos seguros (Delgado, 2006)	43
Figura 18 - Árvore de decisão, de acordo com a ISO/TS 22004:2005 (Delgado, 2006)	47
Figura 19 - Enquadramento da cláusula 7.10 - Controlo da não conformidade	49
Figura 20 - Ponto Critico de Controlo 1 - Presença de corpos estranhos na etapa do auto-serviço do Stand da Cores Doces	60
Figura 21 - Ponto Critico de Controlo 2 - Etapa de Armazenamento dos produtos refrigerados como os gelados e bolos	60
Figura 22 - Ciclo da Melhoria Contínua aplicado à NP EN ISO 22000:2005 (APCER, Guia Interpretativo: ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar)	70

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1–Anexo B da norma NP EN ISO 22000, as semelhanças entre os princípios e etapas do HACCP e as secções da ISO 22000:2005	56
Tabela 2– Índice de Frequência	61
Tabela 3– Gravidade do Perigo.....	62
Tabela 4 – Matriz de Riscos.....	62
Tabela 5– Classificação dos Riscos	63
Tabela 6– Árvore de Decisão, Adaptado do Codex Alimentarius (FAO/WHO, Codex Alimentarius - Versão Portuguesa - CAC/RCP 1-1969 Rev4, 2003).....	64
Tabela 7 – Critério de Avaliação das Medidas de Controlo Operacional	65
Tabela 8 – Quadro A.1 – Correspondência entre as secções da ISO 22000:2005 e as secções da ISO 9001:2000	67

ÍNDICE DE FLUXOGRAMAS

Fluxograma 1 – Insígnias Cores Doces.....	18
Fluxograma 2 – Localização das insígnias Cores Doces pelos aeroportos.....	19
Fluxograma 3 - Processo de Certificação de Sistema de Gestão (SGS, 2014).....	73

1 INTRODUÇÃO

As constantes imposições do mercado, essencialmente da cadeia de distribuição alimentar, têm vindo a manifestar mudanças muito significativas. A crescente influência deste segmento do mercado permite-lhe estabelecer exigências aos seus fornecedores, nomeadamente a certificação por referenciais ou normas próprias.

Por outro lado, os operadores da área alimentar já consideram como imprescindível o reforço da confiança dos consumidores e o desenvolvimento de metodologias eficazes para responder às suas exigências, tanto em termos globais de qualidade como, mais restritivamente, de segurança alimentar. A qualificação do operador, aos olhos do consumidor, pode ser conseguida com a certificação de qualidade e segurança alimentar do produto, do sistema de produção ou processamento.

A ISO (*International Standard Organization*) publicou em 2005 a norma ISO 22000 - Sistemas de gestão da segurança alimentar - Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar. Esta norma permite às organizações demonstrar a sua capacidade para controlar os perigos e fornecer produtos finais seguros, que cumpram não só os requisitos acordados com os clientes, como os requisitos estatutários e regulamentares em matéria de segurança alimentar.

1.1. Objetivos do Projeto

O presente projeto tem como objetivo geral a preparação da empresa Cores Doces, Lda para a transição do sistema HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) segundo o Codex Alimentarius implementado para a implementação e certificação de um sistema de gestão de segurança alimentar em conformidade com os requisitos da norma NP EN ISO 22000:2005. Para o efeito foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos:

- Caracterização detalhada da estrutura organizacional da Cores Doces, Lda incluindo a missão, os valores e objetivos da mesma
- Análise das diferenças entre os dois sistemas de gestão da segurança alimentar para identificação detalhada das alterações documentais e processuais a implementar na organização para a transição a efetuar
- Elaboração dos documentos de apoio à transição
- Implementação dos procedimentos necessários à transição

1.2. Metodologia do trabalho

A transição do Codex para a ISO 22000 na empresa Cores Doces, Lda realizou-se segundo as etapas seguintes, segundo o Anexo X – Plano de Ação:

- 1) Análise da documentação existente (Codex Alimentarius)
- 2) Comparação de Requisitos Codex Alimentarius versus ISO 22000
- 3) Planeamento e Avaliação perante o referencial a implementar
- 4) Formação
- 5) Desenvolvimento da documentação do sistema ISO
- 6) Validação da nova documentação
- 7) Acompanhamento
- 8) Encerramento do projeto

1.3. Estrutura da dissertação

A presente dissertação subdivide-se em 5 capítulos, como vista ao correto encadeamento e compreensão do trabalho desenvolvido no Projeto.

O primeiro capítulo inclui o enquadramento do trabalho relativamente ao ciclo de estudos e o enquadramento da empresa e dos seus produtos/serviços.

O segundo capítulo pretende fazer a contextualização dos sistemas de gestão da segurança alimentar, enquadrando historicamente o seu aparecimentos, sendo efetuada uma apresentação dos sistemas normativos mais utilizados e discutida a evolução da segurança alimentar e perspetivas futuras.

No terceiro capítulo identificam-se as diferenças normativas entre o Codex Alimentarius e a ISO 22000 (que serviram de base para a identificação dos documentos a desenvolver e procedimentos).

No quarto capítulo são apresentadas as alterações implementadas na empresa face à transição para a ISO 2200. Estas consistiram em alterações operacionais e das estratégias de gestão, alterações documentais, e atualização da metodologia de identificação de PCC, PPR e PPRO's. É dado destaque aos aspetos relacionados com o capítulo 5 da norma (responsabilidade da gestão), e à compatibilização com outros sistemas de gestão que possam ser futuramente implementados na empresa (qualidade, ambiente, segurança e saúde).

No quinto capítulo são apresentadas as conclusões e um *benchmarking* para outras organizações. Pretende-se desta forma disponibilizar uma proposta de implementação de um sistema de gestão da segurança alimentar numa organização, iniciando o processo pela ISO 22000 e recorrendo paralelamente ao Codex Alimentarius (FAO/WHO, Codex Alimentarius - Versão Portuguesa - CAC/RCP 1-1969 Rev4, 2003) como complemento das boas práticas e HACCP.

2 CAPÍTULO I- ENQUADRAMENTO

2.1. Enquadramento do Trabalho

Este projeto insere-se dentro da tese de mestrado da terceira edição do Mestrado em Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar. A empresa em questão desde 2011 que é certificada segundo o HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) por um organismo externo de certificação. Exigências futuras relacionadas com a futura internacionalização da empresa e condicionantes geográficas levaram à necessidade de fazer transição para uma norma mais exigente de segurança alimentar tendo sido selecionada a ISO 22000 devido a uma gestão estratégica e também por ser a mais valorizada pelos parceiros da empresa.

2.2. Apresentação da Empresa

A empresa surgiu da iniciativa do sócio José Ricardo que tendo estagiado em França no início da década de 90, que se apercebeu de um conceito inovador de comercialização de doces, tendo decidido no seu regresso a Portugal criar uma empresa com um conceito semelhante. Assim, em 24 de Maio de 1992, constitui a sociedade comercial por quotas, com a denominação social de “*CORES DOCES – SOCIEDADE DE COMÉRCIO DE DOÇARIA, LDA.*”, tendo como objeto social o “comércio e importação de produtos de doçaria: gomas, chocolates *drops*, drageias.”

A Cores Doces dedica-se à comercialização de doces, baseado numa filosofia de venda ao quilo, em *stands* estrategicamente localizados em áreas com elevada circulação de pessoas.

Atualmente a empresa dispõe de mais de 12 lojas, em pleno funcionamento, pretendendo continuar a expandir o número de lojas abertas ao público, sendo intenção da mesma estender-se para além do espaço europeu, prevendo no curto prazo, entrar no espaço comercial Africano, em especial Angola, Cabo Verde e Moçambique, aplicando o mesmo conceito de vendas de doces self-service, replicando eventualmente a sua imagem através de um regime de *franchising*.

2.2.1. Missão

Comercializar doces de excelência, satisfazendo os clientes superando assim as expectativas e as necessidades dos mesmos.

2.2.2. Visão

Consciente da sua posição no mercado, e procurando dar resposta aos novos desafios, sob pena de também comprometer a sua competitividade, a Cores Doces procura permanentemente o incremento da capacidade de geração de negócios e processos, e para isso pretende a certificação do seu sistema de Segurança Alimentar segundo a ISO 22000. Visto tratar-se de uma empresa ligada ao sector alimentar, a Cores Doces pretende incrementar a notoriedade da empresa e seus produtos onde a segurança alimentar constitui nos tempos modernos um dado de crucial importância, com especial relevância nos segmentos de mercado onde atua e onde pretende reforçar assim a sua presença.

2.3. Resenha Histórica

Apresentam-se de seguida alguns acontecimentos marcantes na História da empresa:

1990 – Fundação da Empresa com o objeto social de comércio e importação de produtos de doçaria: gomas, chocolates *drops*, drageias.

1994 – Abertura da primeira loja Cores Doces, no Aeroporto de Faro.

2000 – No dia 7 de Abril dá-se a abertura da primeira loja Cores Doces, no Aeroporto do Porto.

2001 – No dia 1 de Junho dá-se a abertura da primeira loja Cores Doces, no Aeroporto de Lisboa.

2003 – No dia 15 de Fevereiro abre a primeira loja fora de Portugal Continental, no Aeroporto da Madeira.

2008 - Abertura das lojas Olá Lisboa. A 12 de Abril a Olá Chegadas e, a 21 de Abril a Olá Partidas.

2010 – Abertura da loja Olá Chegadas no Porto, a 18 de Junho.

2011 - Certificação Codex Alimentarius (Certificado de Conformidade PT 12/03832 HACCP Codex Alimentarius emitido pela empresa SGS ICS)

2012 – Abertura de nova loja, com novo conceito, Chocolate Lounge, no aeroporto de Lisboa.

2013 – Início da Implementação da ISO 22000:2005.

No dia 02 de Agosto abertura da loja Cores Doces & Chocolate Lounge na zona de embarque do Aeroporto da Madeira

No dia 02 de Dezembro de 2013, abre no Aeroporto do Porto e no Aeroporto de Lisboa, o segundo conceito fora do âmbito alimentar, as lojas L'Occitane.

2.4. Organigrama

O organigrama funcional da empresa está apresentado na figura abaixo:

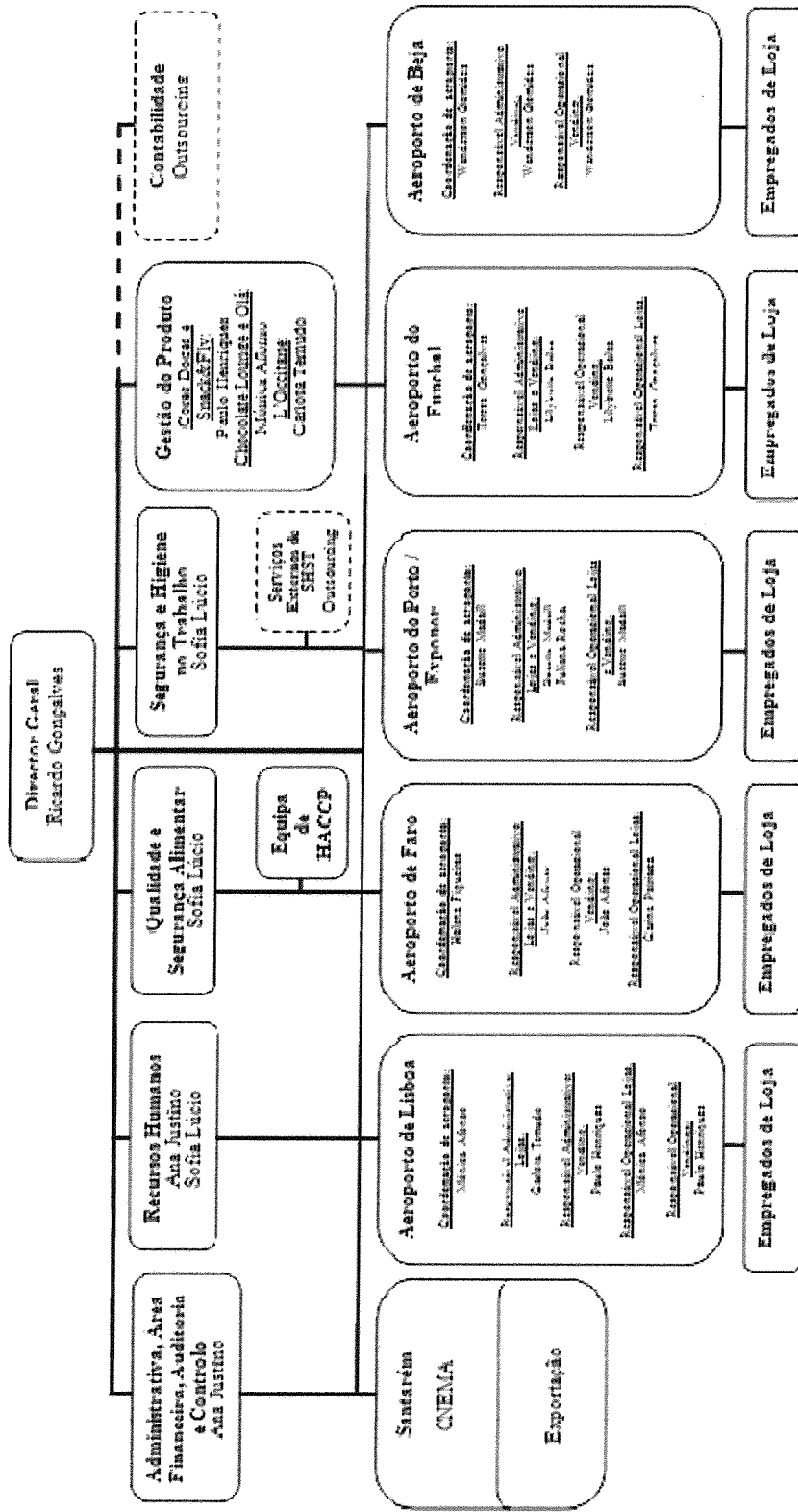
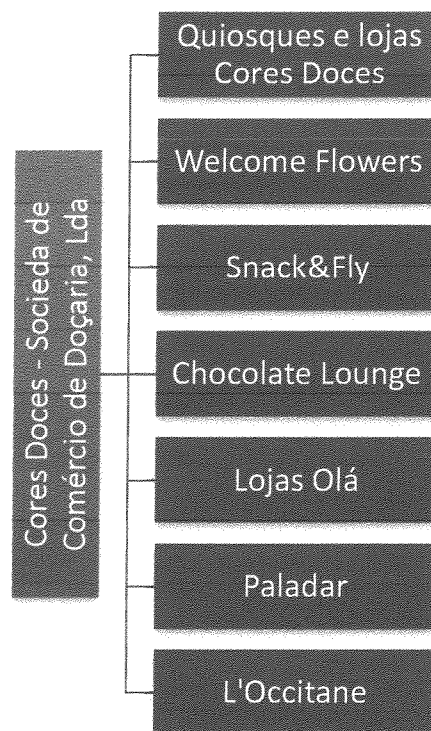


Figura 1 - Organigrama

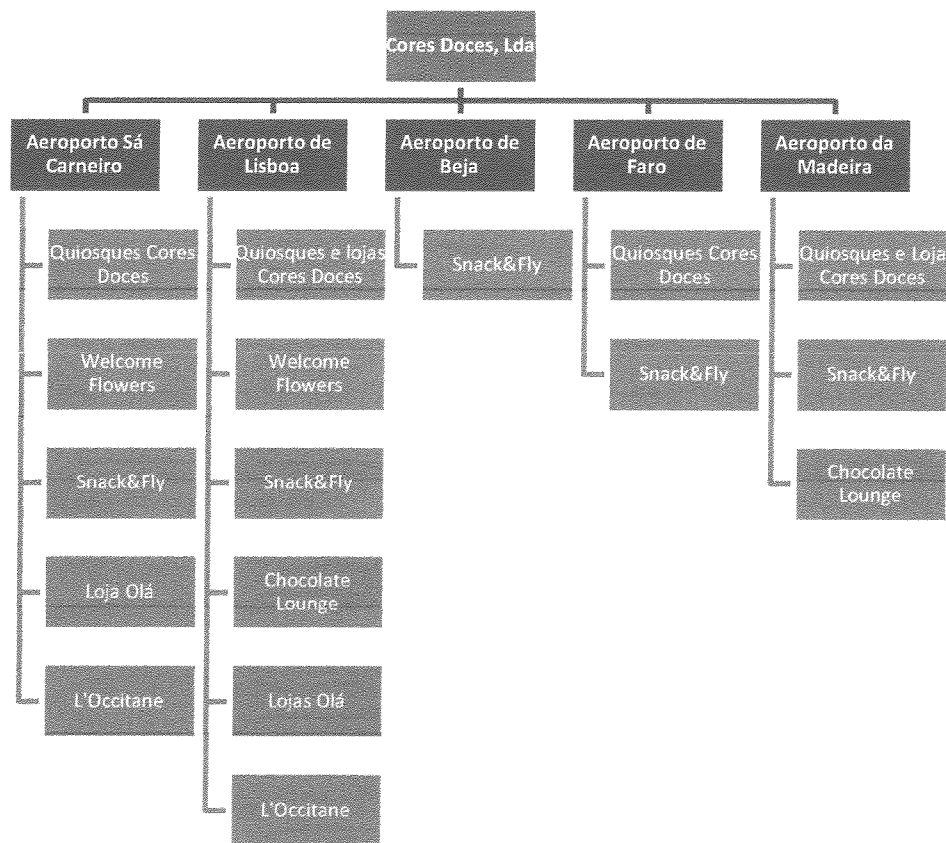
2.5. Conceitos de Negócio

Há mais de 20 anos no mercado, a Cores Doces é uma empresa portuguesa que atua ao nível da comercialização de doces, nomeadamente gomas, *drops* e chocolates em aeroportos, tendo nos últimos anos estendido a sua área de atuação à comercialização de produtos não alimentares, nomeadamente cosmética e flores. Esta extensão teve como base uma estratégia comercial a nível de mercados de oportunidades.

A Cores Doces subdivide-se nas seguintes insígnias:



Fluxograma 1 – Insígnias Cores Doces



Fluxograma 2 – Localização das insígnias Cores Doces pelos aeroportos

De seguida apresentar-se-ão sucintamente cada um destes negócios.

2.5.1. Quiosques e Lojas Cores Doces

A Cores Doces iniciou a sua atividade por este conceito de negócio: quiosques Cores Doces.

Hoje em dia, já possui duas lojas Cores Doces, e seis quiosques, espalhados pelos aeroportos nacionais.

Neste conceito temos à disposição dos clientes um variado leque de gomas e produtos de venda sugestiva, entre eles, pastilhas, batatas fritas e croissants embalados.

Em 2014 a Cores Doces irá sofrer alterações a níveis estruturais, passando a disponibilizar ao cliente embalagens PET que poderá personalizar com os produtos que desejar bem como com o rótulo que mais se adaptar à situação (Exs.: Dia da Mãe, Dia do Pai, Páscoa, Natal)

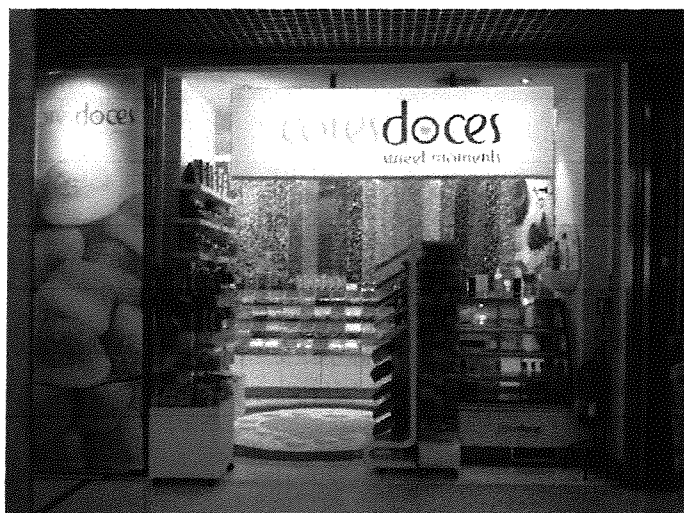


Figura 2 – Loja Cores Doces, Aeroporto de Lisboa (Zona das Partidas)



Figura 3- Stand Cores Doces, Aeroporto de Lisboa (Zona das Chegadas)

2.5.2. Welcome Flowers

A Welcome Flowers, um quiosque de venda de flores, surgiu pela identificação de uma lacuna neste tipo de serviço às pessoas que frequentam este género de espaços. Este conceito de negócio apenas está disponível nos aeroportos de Lisboa e Porto.



Figura 4 – Stand de Flores, Aeroporto de Lisboa (Zona das Chegadas)

2.5.3. Snack&Fly

A outra grande aposta da Cores Doces é a enorme operação de *vending* presente em todos os aeroportos nacionais.

Estão disponíveis vários produtos nas máquinas de *vending*, desde as pastilhas, aos donuts, aos sumos, águas e também sandes, croissants, pastelaria diversa, saladas, fruta à colher que são apelidadas de máquinas de alimentação.

Em 2013, a empresa detinha 46 máquinas de *vending* no Aeroporto do Porto, 82 em Lisboa (4 de alimentação), 6 no Aeroporto de Beja e, 99 máquinas no Aeroporto de Faro (5 de alimentação), 59 no Aeroporto do Funchal (3 de alimentação). Totalizando 292 máquinas.



Figura 5 – Estrutura com três máquinas de *vending*, Aeroporto de Faro (Zona das Chegadas)

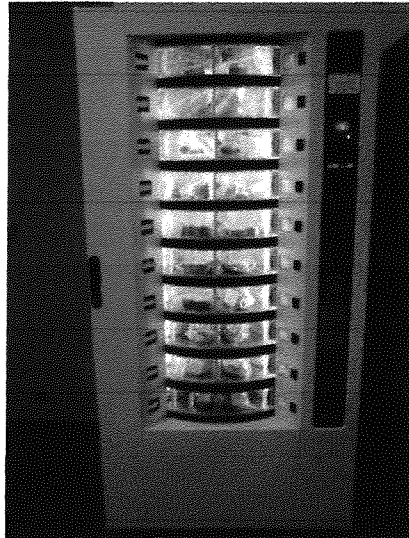


Figura 6 – Máquina de *Vending* “Alimentação” – Aeroporto da Madeira (Zona de Staff)

2.5.4. Chocolate Lounge

A loja Chocolate Lounge foi a grande aposta inovadora da Cores Doces.

Em 2012 abre a primeira loja deste conceito no Aeroporto de Lisboa. Nesta loja podem ser encontradas as quatro melhores marcas de chocolate do mundo: Arcádia, Godiva, Neuhaus e, Valhrona.

No passado ano de 2013, abriu a segunda loja Chocolate Lounge no Aeroporto da Madeira, numa outra aposta da empresa: um espaço com dois conceitos, de um lado Cores Doces, do outro Chocolate Lounge.



Figura 7 - Loja Chocolate Lounge, Aeroporto de Lisboa (Zona das Partidas)



Figura 8 – Loja Cores Doces & Chocolate Lounge, Aeroporto da Madeira (Zona das Partidas)

2.5.5. Lojas Olá

As lojas Olá são uma parceria com a Unilever, não sendo lojas oficiais Olá.

Nestas lojas podemos encontrar os gelados Olá, *Ben&Jerry's*, Cornetos Soft, Café Zero e, os gelados Carte D'Or bem como *waffles*, crepes, *muffins* e bolos à fatia.

Em 2013, existiam duas lojas Olá no Aeroporto de Lisboa, uma no Porto e, nos restantes aeroportos apenas arcas Olá nas lojas Cores Doces, totalizando três arcas.



Figura 9 – Loja Olá, Aeroporto de Lisboa (Zona das Partidas)

2.5.6. Paladar

A Paladar é um conceito criado em 2013, a pensar na exportação para os PALOP's de conservas alimentares. Tais como azeitonas, *pickles* e tremoços.

A Paladar surge de acordos com empresas especializadas que já possuem produtos desta gama à venda nas grandes superfícies. Alguns dos produtos da Paladar serão criados com receita própria e específica.



Figura 10 - Logotipo Paladar

2.5.7. L'Occitane

Em Dezembro de 2013, a Cores Doces foi convidada a gerir a marca L'Occitane nos Aeroportos do Porto e de Lisboa. É o segundo conceito da empresa que não pertence ao ramo alimentar. A L'Occitane é uma marca de produtos de cosmética de Provence, no sul de França, feitos com ingredientes naturais.



Figura 11 – Loja L'Occitane, Aeroporto Sá Carneiro (Zona das Partidas)

3 CAPÍTULO II – SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR - Enquadramento

3.1. Evolução da Segurança Alimentar

Os nossos antepassados já se preocupavam com a segurança alimentar. Evidências disso são, por exemplo, a existência de tabuletas que descreviam o método a ser usado na determinação correta do peso e medidas de cereais; os pergaminhos egípcios em que constavam as indicações que tinham que acompanhar determinados alimentos, que funcionava como rotulagem. (Mendes, 2004)

Os gregos inspecionavam a pureza e a sanidade dos seus vinhos e cervejas. Os romanos tinham um sistema estatal de controlo de alimentos para a proteção dos consumidores contra fraudes e má produção. Por fim, na Europa, durante a idade média, foram aprovadas leis relacionadas com a qualidade e segurança dos ovos, salsichas, queijo, cerveja, vinho e pão. (Mendes, 2004)

Ao longo do século XIX, surgiram as primeiras leis alimentares e, conseqüentemente foram estabelecidos sistemas básicos de controlo alimentar. Foram também desenvolvidos métodos fiáveis para testar a adulteração de alimentos (tais como a adição de corantes aos alimentos) e, foi também possível distinguir produtos seguros de inseguros. (Mendes, 2004)

No início do século XX, nomeadamente entre 1897 e 1911, o Império Austro-Húngaro desenvolveu uma coleção de normas e descrições de produtos para uma grande variedade de alimentos a que deram o nome de Codex Alimentarius Austriacus. Apesar de não ter força legal, era usada como referência nos tribunais. O nome do Codex Alimentarius atual derivou do nome do codex austríaco. (FAO/WHO, Understading the Codex Alimentarius, 1999)

Foi nesta altura, mais especificamente, em 1945, que foi fundada a Organização para a Alimentação e Agricultura das Nações Unidas (*Food and Agriculture Organization of the United Nations – FAO*), que tinha como responsabilidades, toda a matéria relativa à Nutrição Humana e a normas alimentares internacionais associadas. (Mendes, 2004)

Já a Organização Mundial de Saúde (OMS) (*World Health Organization – WHO*) foi criada em 1948, mas esta com responsabilidades específicas na Saúde Humana e também no desenvolvimento de normas alimentares.

Em Maio de 1963, a Assembleia Mundial de Saúde (16.^a) reconheceu a importância da OMS em todos os aspetos de saúde relacionados com os alimentos e, considerando a sua responsabilidade de estabelecer normas alimentares, aprovou o programa conjunto FAO/WHO de Normalização Alimentar e adotou os estatutos da Comissão do Codex Alimentarius. (FAO/WHO, Understading the Codex Alimentarius, 1999)

Uma das principais preocupações da Indústria Alimentar é a promoção e a garantia da segurança alimentar. A crescente preocupação com os alimentos pode ser entendida através da evolução da sociedade e através da maior sofisticação na produção de alimentos ocorrida nos últimos anos. (<http://www.dqa.pt>, 2013).

A abordagem integrada da União Europeia em relação à segurança dos alimentos visa garantir um elevado nível de segurança, saúde e bem-estar dos animais e fitossanidade, o que implica uma série de medidas coerentes desde o prado ao prato e de uma vigilância adequada, assegurando simultaneamente o funcionamento efetivo do mercado interno. Para tal vem sendo reforçada a regulamentação nesta área, adotando-se uma abordagem mais simples e abrangente, focada em normas alimentares e de higiene modernas, baseadas nos conhecimentos científicos mais avançados. (Dias S. I., 2010)

A estratégia desenvolvida pela União Europeia engloba quatro elementos fundamentais (Comissão Europeia, 2007): (Comissão Europeia, 2004)

- *A elaboração de normas de segurança dos géneros alimentícios para consumo humano e dos alimentos para animais;*
- *A existência de pareceres científicos independentes, acessíveis ao público;*
- *A implementação de medidas destinadas a garantir a aplicação das normas e o controlo dos processos;*
- *O reconhecimento do direito dos consumidores em escolher os alimentos com base, em informações completas sobre a sua proveniência e os respetivos ingredientes.*

3.2. Segurança e Higiene dos Géneros Alimentícios

Todos os cidadãos europeus têm direito a uma alimentação sã, de qualidade e variada. Todas as informações sobre a composição, os processos de fabrico e a utilização dos géneros alimentícios devem ser claras e precisas. Com o intuito de garantir um nível elevado de saúde pública, a União Europeia e os Estados-Membros fizeram da segurança dos alimentos uma das grandes prioridades da agenda política europeia (<http://www.drapc.min-agricultura.pt>, 2013)

Os objetivos globais da segurança alimentar na União Europeia são, assegurar um elevado nível de proteção da saúde pública e dos interesses do consumidor em relação aos alimentos, tendo em conta a diversidade, incluindo os produtos tradicionais, mas assegurando o efetivo funcionamento do mercado interno.

Em 1993, através da Diretiva 93/43/CEE, o HACCP começa a fazer parte da regulamentação europeia, definindo os princípios gerais de higiene.

Devido às crises alimentares que surgiram nos anos 90, a Comissão Europeia apercebeu-se da necessidade de estabelecer e de fazer cumprir normas de segurança mais rigorosas para o conjunto da cadeia alimentar, o que desencadeou, a elaboração em 1997, do Livro Verde que surge como um documento de reflexão para análise

e debate público sobre a legislação alimentar na União Europeia e forma como essa legislação satisfazia todos os intervenientes na cadeia alimentar. (Dias S. I., 2010)

O debate público iniciado com o Livro Verde conduziu à publicação do Livro Branco sobre a segurança dos alimentos em Janeiro de 2000 e, ficou prevista a criação de uma Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos. (Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro, S/A)

O Livro Branco pretendeu garantir que os mais elevados padrões de segurança dos alimentos na União Europeia (UE) constituía uma das principais prioridades políticas da Comissão. Reflete essa prioridade e propõe uma abordagem radicalmente nova. Este processo é motivado pela necessidade de garantir um nível elevado de segurança dos alimentos. (Comissão das Comunidades Europeias, 2000)

Estabelece como princípios básicos de segurança alimentar uma política integrada aplicável a todos os produtos alimentares, ao longo de toda a cadeia; coerência e transparência da legislação alimentar; divisão clara das responsabilidades; controlo e eliminação dos perigos; análise de risco e princípio da precaução. Surge assim a necessidade de criar uma Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (AESA) com a finalidade de obter um tratamento uniforme em todo o território comunitário. (Dias S. I., 2010)

Da discussão do Livro Branco para a Segurança dos Alimentos resultou a elaboração da lei-quadro alimentar refletida na adoção do Regulamento (CE) n.º 178/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de Janeiro, que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2005. Este regulamento requer que todos os intervenientes da cadeia de abastecimento (agricultores, produtores de géneros alimentícios e de alimentos para animais, retalhistas, etc.) sejam capazes de identificar a origem de todas as matérias-primas e ingredientes, bem como reter a informação sobre a quem foram vendidos os seus produtos. (Cruz, 2006)

Em 2002 foi adotada oficialmente pela União Europeia (UE), com a publicação do Regulamento n.º 178 do Parlamento Europeu e do Conselho, a análise dos riscos alimentares, como metodologia de base científica. Embora este tivesse sido iniciada nas décadas de 60 e 70, os Estados Unidos. E, o seu grande desenvolvimento tenha ocorrido nos últimos 25 anos no âmbito do Codex Alimentarius, organismo conjunto da FAO (Organização das Nações Unidas para a Agricultura e a Alimentação) e da OMS (Organização Mundial de Saúde) (Dias B. , 2006)

O Regulamento (CE) n.º 178/2002, é o texto de base da nova legislação em matéria de segurança dos alimentos, sendo o fundamento da nova legislação neste domínio. Foram oficialmente criados a Autoridade Europeia para a Segurança da Alimentos bem como, o Comité Permanente da Cadeia Alimentar e da Saúde Animal. (<http://www.drapc.min-agricultura.pt>, 2013)

Em 2004, foi publicada a nova legislação comunitária em matéria de higiene e segurança dos géneros alimentícios, denominada de “pacote de higiene”. Este “pacote” legislativo é constituído por quatro regulamentos essenciais:

- Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativo à higiene dos géneros alimentícios (revoga a Diretiva n.º 93/43/CEE). Este regulamento constitui a base geral para todos os alimentos, estabelece as regras gerais de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios

incluindo aspetos estruturais gerais, aplica-se a toda a cadeia alimentar desde a produção primária, transformação, distribuição e venda;

- Regulamento (CE) n.º 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril estabelece requisitos para todos os alimentos de origem animal, incluindo os componentes relevantes dos alimentos para animais (carne, moluscos bivalves vivos, produtos da pesca, ovos, leite, coxas de rã/caracóis e produtos transformados);
- Regulamento (CE) n.º 854/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril define os princípios de controlo para produtos de origem animal, estabelece as regras específicas para a execução dos controlos oficiais dos produtos de origem animal, ou seja, abarca estabelecimentos com risco de contaminação, em produtores particulares de carne, leite, ovos, produtos da pesca e componentes dos alimentos e define as regras detalhadas para as inspeções.
- Regulamento (CE) n.º 882/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril estabelece normas gerais para a realização de controlos oficiais de alimentos e alimentos para animais, controlo de resíduos e certificação.

Todos os operadores do sector agroalimentar, incluindo a produção primária, a indústria transformadora, a distribuição, o comércio a retalho, a restauração e estabelecimentos similares estão obrigados, desde Janeiro de 2006, a implementar um sistema de segurança alimentar de acordo com o estabelecido no Regulamento (CE) n.º 852/2004. O Decreto-Lei n.º 113/2006 de 12 de Junho estabelece as regras de execução, na ordem jurídica nacional, dos Regulamentos (CE) n.º 852/2004 e 853/2004, tipificando as infrações e respetivas sanções, em caso de violação das normas dos referidos regulamentos comunitários. (Dias S. I., 2010)

3.3. O Codex Alimentarius

A Comissão do Codex Alimentarius (CAC) é um corpo intergovernamental, formado por representantes dos governos de todos os seus países membros, atualmente constituído por cerca de 173 países, foi criada em 1963 pela FAO (Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação) e pela OMS (Organização Mundial da Saúde). Tem como principal objetivo proteger a saúde dos consumidores e assegurar boas práticas no comércio de alimentos, através do seu contributo para a harmonização internacional de normas - estabelecimento de normas internacionais para os géneros alimentícios e outros documentos, que podem ser recomendados aos Governos dos seus Estados Membros e associados, bem como corrigir e /ou atualizar, finalizar, propor e publicar essas normas. (Mendes, 2004)

Fazem portanto parte do Codex Alimentarius as normas alimentares e as disposições de natureza consultiva, como os códigos de boas práticas, as diretrizes e outras recomendações.

Atualmente, as normas publicadas distribuem-se em 13 volumes do Codex, consagrados aos seguintes temas:

- Disposições gerais e disposições específicas relativas à higiene alimentar;
- Textos de carácter geral relativos aos resíduos de pesticidas nos alimentos e teores máximos de resíduos de pesticidas nos alimentos;

- Resíduos de medicamentos veterinários nos alimentos;
- Alimentos dietéticos ou de regime, incluindo os alimentos para lactentes e para crianças jovens;
- Frutos e legumes tratados e congelados, frutos e legumes frescos;
- Sumos de frutos;
- Cereais, leguminosas e produtos derivados e proteínas vegetais;
- Gorduras e óleos e produtos afins;
- Peixe e produtos da pesca;
- Carne e produtos à base de carne/ Sopas e caldos;
- Açúcares, produtos com cacau e chocolate e produtos diversos;
- Leite e laticínios;
- Métodos de análise e de amostragem;

3.3.1. O Sistema HACCP

O HACCP, aprovado pela Comissão do Codex Alimentarius, pode ser definido como uma abordagem sistemática e estruturada de identificação de perigos e da probabilidade da sua ocorrência em todas as etapas da produção através da definição de medidas para o seu controlo de modo a permitir e garantir a inocuidade dos produtos alimentares e reduzir os custos na sua produção. Tem por objetivo a aplicação de medidas que garantam um controlo eficiente através da identificação de pontos ou etapas onde se possam controlar todos os tipos de perigos. (Campos, S/A)

Trata-se de um sistema preventivo que visa a produção de alimentos seguros, através da aplicação de princípios técnicos e científicos na produção e manuseamento dos alimentos.

O “onde” e o “como” são representados pelas letras HA (Análise de Perigos) da sigla HACCP. As provas de controlo de fabrico dos alimentos recaem sobre as letras CCP (Pontos Críticos de Controlo). Partindo-se desse conceito, HACCP traduz uma aplicação metódica e sistemática da ciência e tecnologia para planear, controlar e documentar a produção segura de alimentos. (Campos, S/A)

O sistema HACCP cobre todo tipo de perigos potenciais relativamente à inocuidade dos alimentos, sejam os que ocorrem de forma natural no alimento, no ambiente, ou os decorrentes de práticas incorretas envolvendo o processo produtivo.

3.3.1.1. Origens do HACCP

O sistema HACCP surgiu na década de 60 como resultado da colaboração da empresa Pillsbury Company com os laboratórios do Exército Norte-Americano e com da NASA (National Aeronautics and Space Administration). Este sistema foi desenvolvido para conseguir uma alimentação segura sem risco de doenças e ocorrência de intoxicações alimentares no espaço. (Paulo Baptista., 2003) (Baptista, S/A)

O Sistema HACCP foi apresentado pela primeira vez em 1971 numa conferência sobre segurança alimentar. Já o primeiro documento que apresenta em detalhe a técnica do sistema de HACCP foi publicado apenas em 1973. (Paulo Baptista., 2003) (Baptista, S/A)

As vantagens deste sistema eram enormes e dois anos após a primeira experiência, a empresa Pillsbury introduziu o HACCP no processo de fabrico de alimentos de grande consumo. No entanto, apenas passados quinze anos, é que o HACCP chamou a atenção da Indústria Alimentar para a sua eficácia como o melhor meio para prevenir contaminações.

Em 1993, a Comissão do *Codex Alimentarius* criou as “Diretrizes para aplicação do Sistema HACCP”. A União Europeia procede inicialmente à harmonização de normas gerais aplicáveis a géneros alimentícios, integrando nestas os princípios do sistema HACCP, pela adoção da Diretiva n.º93/43/CEE, do Conselho, a qual viria depois a ser revogada pelo Regulamento (CE) n.º852/2004. (Baptista, S/A)

Este regulamento surge com uma grande relevância porque incorpora as boas práticas recomendadas pelo Codex Alimentarius, estabelece os requisitos gerais de higiene aplicáveis na produção primária e a todos os outros operadores do sector alimentar (instalações, locais de preparação, transformação, transporte, resíduos, equipamentos, abastecimento de água, higiene pessoal, tratamentos térmico) e estabelece a implementação bem-sucedida dos princípios HACCP ao sector alimentar.

O Regulamento (CE) n.º 113/2006 estabelece a obrigatoriedade da aplicabilidade do Regulamento n.º 852/2004 e define a Autoridade para a Segurança Alimentar e Económica (ASAE) como a entidade com poderes de fiscalização.

Atualmente o sistema HACCP é cada vez mais reconhecido por todo o Mundo, como a abordagem mais adequada e eficiente para a garantia da segurança alimentar ao longo de toda a cadeia alimentar. (Baptista, S/A)

O HACCP é compatível com outros sistemas de controlo de qualidade, como a ISO 9001. Isto significa que inocuidade, qualidade e produtividade podem ser abordados em conjunto, resultando em benefícios para os consumidores, para o desenvolvimento das organizações e da economia em geral. (Paulo Baptista., 2003)

3.4. A Normalização

Face a exigências crescentes colocadas pelos consumidores, vários países elaboraram normas nacionais que estabelecem requisitos para uma melhor gestão da segurança dos alimentos (ex. DS 3027). De igual forma, alguns grupos de operadores produziram as suas próprias diretrizes (BRC, IFS, Eurogap, etc.). (Queiroz, 2006)

Esta multiplicação de referenciais privados tem gerado alguma confusão no seio das várias organizações que operam no sector agroalimentar. Com o objetivo claro de harmonizar, a nível internacional, as várias diretrizes relacionadas com sistemas de segurança alimentar, o organismo dinamarquês de normalização (DS) submeteu, no seio da ISO, uma proposta de elaboração de uma norma internacional relativa à conceção e

desenvolvimento destes sistemas. Como consequência, foi criado um grupo de trabalho dentro do comité de produtos alimentares da ISO (TC34/WG8) que elaborou a norma ISO 22000:2005 Food Safety Management systems - Requirements for any organization in the food chain. (Queiroz, 2006)

3.4.1. As Normas ISO

As normas ISO pretendem elevar os níveis de qualidade, segurança, fiabilidade e eficácia, não só para a satisfação e segurança do consumidor, mas também para proporcionar grandes vantagens às empresas, numa vertente económica. As normas contribuem para que o desenvolvimento, a produção e a distribuição dos produtos sejam mais eficientes e seguros, e facilitam bastante as transações comerciais entre os vários países, uma vez que fornecem uma boa base técnica para a legislação em termos de saúde, segurança e ambiente (www.iso.org, 2014).

A ISO é uma organização internacional não-governamental, fundada em 1947, com sede em Genebra, com o objetivo de promover o desenvolvimento da normalização no mundo. Apesar do termo ISO poder ser associado à denominação da organização na língua inglesa, o termo é utilizado, mundialmente, por associação ao grego *isos*, que significa igual. (Pereira, 2012) (Miranda, 2012)

A normalização veio garantir o padrão de qualidade e segurança nos diversos produtos, processos e/ou serviços. Entre as várias vantagens da normalização destacam-se a utilização adequada de recursos, a uniformidade do trabalho, a melhoria da qualidade, o aumento da eficiência da produção, o aumento do nível de fiabilidade, as vantagens económicas para as empresas, a segurança de pessoas e bens e, a proteção dos interesses do consumidor. (Miranda, 2012)

3.4.1.1. A ISO 22000

Esta norma foi desenvolvida de acordo com o ISO Guide 72:2001 *Guidelines for the justification and development of management system standards*, tendo como referência normativa a ISO 9000:2000 - *Fundamentals and vocabulary* e correspondência com a ISO 9001:2000 *Quality management systems - Requirements*. Pode ainda ser vista como complementar da ISO 15161:2001 - *Guidelines on the application of ISO 9001:2000 for the food and drink industry*. No panorama internacional, esta norma tem igualmente como suporte o Codex Alimentarius. (Queiroz, 2006)

Para facilitar a sua aplicação foi publicada, em Novembro de 2005, a norma ISO/TS 22004 *Food safety management systems - Guidance on the application of ISO 22000:2005*. Foi também publicada a versão portuguesa NP EN ISO 22000:2005 *Sistemas de gestão da segurança alimentar - Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar*. A elaboração deste documento foi coordenada pela Federação das Indústrias Portuguesas Agro-Alimentares (FIPA) e participaram na comissão técnica (CTA 22) várias empresas do sector e organismos de certificação. (Queiroz, 2006)

abordagem uniforme. Esta norma aplica-se a todas as fases de produção e processamento da cadeia alimentar. (www.ifs-online.eu , 2013)

Como benefícios da aplicação da norma encontram-se o aumento da transparência ao longo da cadeia alimentar, a redução do número de auditorias de clientes resultando numa diminuição de custos, a possibilidade de trabalho com organismos de certificação acreditados e consegue-se estabelecer um padrão comum com sistemas uniformes de avaliação (Said Global, 2013).

3.4.2.2. British Retail Consortium (BRC)

O British Retail Consortium (BRC) é uma associação comercial que representa uma vasta gama de retalhistas, desde grandes superfícies a lojas independentes. (British Retail Consortium, 2013) O BRC foi fundado nos anos 90 em resposta ao aumento do número de retalhistas que possuíam marca própria em combinação com as pobres perspetivas económicas no Reino Unido na altura. (British Retail Consortium, 2013) Em 1998, como solução às necessidades industriais, desenvolveu-se e introduziu-se a Norma Técnica Alimentar da BRC (“BRC Food Technical Standard”), com o objetivo de ser usada na avaliação dos fabricantes de retalhistas de produtos alimentares de marca própria (Said Global, 2013).

A norma combina princípios do HACCP, com partes específicas dos códigos de boas – práticas (GMP) e partes da ISO (controlo de sistemas) (British Retail Consortium, 2013). A grande vantagem do uso desta norma passa pela oferta de maior clareza para os fornecedores de marcas próprias, existe apenas uma norma de inspeção e os fornecedores podem usar a norma para todos os retalhistas, diminuindo assim os custos com auditorias. (British Retail Consortium, 2013) Além disso, ajuda os retalhistas e proprietários de marcas próprias, com a defesa das suas diligências quando sujeitos a julgamentos por autoridades competentes. (Said Global, 2013)

O certificado BRC demonstra uma consciência de responsabilidade dos fabricantes para a segurança alimentar e avalia a confiança dos potenciais fornecedores. (British Retail Consortium, 2013) O British Retail Consortium tem como objetivo – chave, tornar-se um sistema internacional reconhecido. (British Retail Consortium, 2013)

3.4.2.3. FSSC 22000

A FSSC 22000 (também conhecida como FS 22000) pertence à Fundação para a Certificação da Segurança de Alimentos, combina a Norma de Gestão de Segurança de Alimentos ISO 22000 com a Especificação Disponível ao Público (PAS) 220 (ou ISO/TS 22002-1) juntamente com alguns outros requisitos. Apenas a ISO 22000 não era suficiente para alcançar a aprovação da Global Food Safety Initiative (GFSI) devido às fragilidades nos conteúdos dos programas de pré-requisitos (PPR). Como resultado, um grupo de grandes empresas multinacionais juntou-se para escrever a PAS 220, que se concentra em cobrir os PPRs necessários.

Entretanto, a GFSI exigiu que houvesse esquemas gerais pertencentes à indústria que juntassem dois programas individuais, com ênfase em requisitos regulatórios e de clientes. Então, com isso em mente, a FSSC 22000 foi desenvolvida. Esta combinação na forma da FSSC 22000 criou uma norma que é plenamente reconhecida pela GFSI e que serve como referência internacional para a segurança de alimentos. (Sansawat & Muliyl, 2011)

Projetada para os fabricantes de alimentos que fornecem os seus produtos para os principais retalhistas de alimentos, ou que pretendem fazê-lo. Qualquer fabricante já certificado de acordo com a ISO 22000 precisa apenas ser analisado de acordo com a PAS 220 e os requisitos adicionais para assegurar que ele recebe a certificação aprovada pela GFSI. (Sansawat & Muliyl, 2011)

3.5. Certificação do Sistema de Gestão

A certificação consiste numa estratégia de desenvolvimento das organizações com o objetivo de evoluir, melhorar e ganhar mercado. Deste modo a certificação surge como um instrumento que permite à empresa demonstrar de uma forma imparcial e credível qualidade, fiabilidade e as performances dos seus produtos.

Segundo a Norma Portuguesa NP EN 45020:2009 o processo de certificação consiste no conjunto de procedimentos desenvolvidos por uma terceira parte, ou seja, um organismo reconhecido como independente das partes interessadas, para atestar publicamente, por escrito, que um determinado produto, processo ou serviço está em conformidade com requisitos específicos definidos em normas e/ou especificações técnicas nacionais ou internacionais. (Julião, 2010)

Na figura 13 encontram-se enumeradas as etapas gerais do processo de certificação.

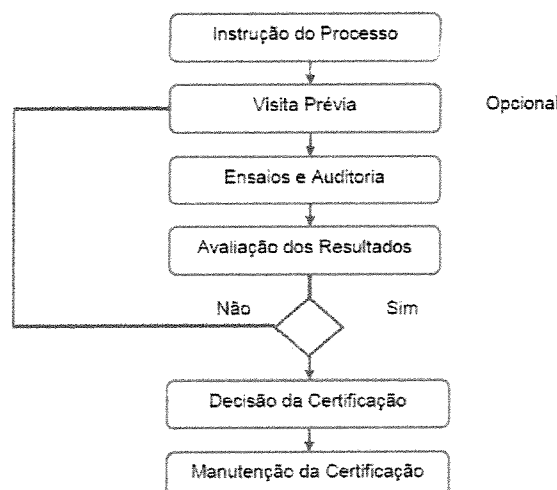


Figura 13 - Etapas do Processo de Certificação (Julião, 2010)

A etapa de ensaios previamente realizados à fase de auditoria tem como objetivo verificar a conformidade do sistema implementado na entidade auditada com a norma de referência e recolha de amostras para análise em

laboratório. Desta etapa resulta um relatório que funciona como base para elaborar um plano de ações corretivas que permitem eliminar as não conformidades detetadas, funcionando assim como uma oportunidade de melhoria.

A decisão de concessão da certificação pressupõe que as ações corretivas propostas para a resolução das não conformidades constatadas na auditoria de concessão são adequadas e implementadas com eficácia. Deste modo, a entidade certificadora atribui o certificado de conformidade, que confere à entidade o direito ao uso de marcas de certificação. A cada certificado de conformidade é atribuído um número e tem a validade de três anos. (SGS, 2014)

Durante o período de validade do Certificado de Conformidade, anualmente, é realizada uma auditoria de acompanhamento ao sistema da entidade certificada para verificar se a adequabilidade do sistema se mantém, ocorrendo ao fim de três anos uma auditoria de renovação. (SGS, 2014)

Para credibilidade de certificação surgiu a Norma ISO/IEC 17021:2006 que é utilizada na acreditação de sistemas de gestão, deste modo a acreditação permite o reconhecimento da competência técnica de uma determinada entidade para executar determinadas atividades de avaliação da conformidade, esta tarefa de reconhecimento está a cargo do Instituto Português da Acreditação (IPAC).

4 CAPÍTULO III - DIFERENÇAS NORMATIVAS ENTRE CODEX ALIMENTARIUS E A ISO 22000

4.1. Sistema HACCP

4.1.1. OS 7 Princípios do HACCP

O HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Points* é um sistema preventivo de controlo da qualidade dos alimentos, aplicável em qualquer fase da cadeia alimentar e que assenta em sete princípios: (FAO/Agriculture and Consumer Protection)

- Princípio 1 – Análise de Perigos
- Princípio 2 – Determinação de pontos críticos de controlo (PCC)
- Princípio 3 – Estabelecimento de limites críticos
- Princípio 4 – Estabelecimento do sistema de monitorização
- Princípio 5 – Estabelecimento de ações corretivas
- Princípio 6 – Estabelecimento de procedimentos de verificação
- Princípio 7 – Documentação e registo

Cada princípio é único, mas todos contribuem para a estrutura básica de um programa eficaz de segurança alimentar.

O Codex Alimentarius segue a cadeia alimentar desde a produção primária ao consumidor final, definindo as condições de higiene necessárias para a produção de alimentos seguros e adequados ao consumo, bem como a definição da metodologia Análise de Perigos e Controlo dos Pontos Críticos (HACCP) e Orientações para a sua Aplicação. (APCER, <http://www.apcer.pt>, s.d.)

4.1.2. As 12 Etapas

O Codex Alimentarius recomenda a aplicação dos 7 Princípios do Sistema HACCP em 12 etapas: (FAO/Agriculture and Consumer Protection) (Enformar, S/A)

- Etapa 1: Constituição da Equipa HACCP
- Etapa 2: Descrição do Produto
- Etapa 3: Identificação da Utilização Prevista
- Etapa 4: Construção do Fluxograma de Fabrico (Descrição do Processo de Fabrico)

- Etapa 5: Confirmação do Fluxograma de fabrico no Local
- Etapa 6: Análise dos Perigos (Princípio 1)

Usando o fluxograma como guia listam-se todos os perigos (físicos, químicos e biológicos) razoavelmente esperados em cada fase do processo e associados à aquisição e armazenamento de cada matéria-prima. Os perigos identificados deverão ser de natureza tal que a sua eliminação ou redução a níveis aceitáveis seja essencial para a segurança do produto. Para cada perigo, a equipa deve então listar todos os fatores responsáveis da sua introdução ou agravamento (causas) e identificar as medidas preventivas existentes ou a implementar. É ainda necessário determinar a sua probabilidade de ocorrência e o impacto que terá na saúde do consumidor (severidade) para permitir determinar o nível de controlo a exercer (avaliação do risco). (Afonso, 2006)

Probabilidade x Severidade	Baixa (1)	Média (2)	Alta (3)
Baixa (1)	Desprezável (1)	Tolerável (2)	Moderado (3)
Média (2)	Tolerável (2)	Moderado (4)	Considerável (6)
Alta (3)	Moderado (3)	Considerável (6)	Intolerável (9)
Desprezável (1)	Não requer medidas específicas		
Tolerável (2)	Não é necessário melhorar a medida preventiva. É necessário vigilância de modo a assegurar que se mantém a eficácia das medidas de controlo.		
Moderado (3/4)	Devem ser feitos esforços para reduzir o risco.		
Considerável (6)	O trabalho não deve ser iniciado até que se reduza o risco. Se o trabalho for contínuo, devem ser tomadas medidas urgentes para controlar o perigo.		
Intolerável (9)	O trabalho não pode iniciar ou continuar sem a redução do risco. Se não for possível reduzir o risco é proibido realizar o trabalho.		

Figura 14 – Matriz de Avaliação de Risco (Afonso, 2006)

- Etapa 7: Determinação dos Pontos Críticos de Controlo (Princípio 2)

A identificação dos Pontos Críticos de Controlo (PCC) é efetuada pela utilização da árvore de decisão. A árvore de decisão aplica-se em cada fase do fluxograma onde foram identificados perigos significativos (Risco ≥ 3), tantas vezes quantos perigos significativos forem identificados.

- Etapa 8: Estabelecimento de Limites Críticos (Princípio 3)
- Etapa 9: Estabelecimento do Sistema de Monitorização (Princípio 4)
- Etapa 10: Estabelecimento de Ações Corretivas (Princípio 5)
- Etapa 11: Estabelecimento de Procedimentos de Verificação (Princípio 6)
- Etapa 12: Estabelecimento da Documentação (Princípio 7)

4.1.3. Pré-Requisitos

O programa de pré-requisitos, é elaborado após verificação da legislação em vigor e do código de práticas internacionais de higiene recomendadas, princípios gerais de higiene alimentar (FAO, S/A). Os pré-requisitos são uma etapa essencial, sendo responsáveis pelo controlo e pela gestão dos respetivos riscos que podem ocorrer em toda a envolvente das instalações. Por outro lado, o HACCP será responsável pelo controlo dos perigos diretamente relacionados com o processo de produção. O plano de HACCP só será efetivo enquanto o programa de pré-requisitos estiver em pleno funcionamento. Isto implica que ao efetuar uma verificação do plano de HACCP tem de se fazer uma verificação dos pré-requisitos (S. Mortimore, 1998). Sempre que os pré-requisitos sejam cumpridos e se encontrem em pleno funcionamento pode-se proceder a implementação do sistema de HACCP (Cortett, 1998).

Entre os principais programas de pré-requisitos a ter em consideração, é possível enumerar os seguintes: (Delgado, 2006)

- a. Instalações (localização, desenho e construção)
- b. Equipamento
- c. Higienização
- d. Controlo de Pragas
- e. Higiene Pessoal
- f. Formação e Treino
- g. Qualificação e avaliação de fornecedores
- h. Rastreabilidade, notificação e recolha

4.1.4. Documentos e Registos

A necessidade de manter registos associados ao Sistema HACCP deve ser equilibrada e pode limitar-se ao que é essencial em termos de segurança dos alimentos.

A documentação relativa ao HACCP inclui:

- 1) Documentos sobre os procedimentos baseados no HACCP que sejam adequados à respetiva empresa;
- 2) Registos relativos a monitorizações, medições e análises efetuadas. Os Guias de Boas Práticas ou Guias HACCP gerais podem substituir a documentação individual relativa a procedimentos com base no Sistema HACCP.

No caso de procedimentos visuais de monitorização, pode ser dispensada a necessidade de estabelecer um registo.

Os registos de não-conformidades devem incluir a ação corretiva aplicada.

Os registos devem ser conservados durante um período de tempo adequado. De um modo geral, o período de conservação de registos está relacionado com o prazo de validade dos alimentos comercializados registos (Enformar, S/A):

Tipo de Produtos	Prazo para Conservação de Registos
Produtos sem prazo de validade especificado (Ex.: Vinho)	Cinco Anos
Produtos com prazo de validade superior a cinco anos	Até fim do prazo de validade acrescido de seis meses
Produtos muito perecíveis, com uma data-limite de consumo inferior a três meses ou sem data especificada destinados ao consumidor final (Ex.: fruta, produtos hortícolas, produtos não embalados, refeições)	Seis meses após a data de fabrico ou de entrega ao consumidor

Tabela 8 - Prazo de validade de registos (Enformar, S/A)

4.1.5. Vantagens e Limitações do Sistema HACCP

4.1.5.1. Vantagens

O sistema HACCP devidamente implementado promove a segurança alimentar dos produtos, de seguida são enumeradas algumas vantagens: (Delgado, 2006)

- Externamente:

- Garantia de que os produtos não causam malefícios ao consumidor;
- Aumento da satisfação do cliente/ fidelização
- Credibilidade no mercado
- Possível de ser certificado, o que permite a sua diferenciação em relação a organizações que o não tenham certificado e permitir às empresas estarem na vanguarda das exigências do mercado internacional

- Internamente

- Sistematiza todos os aspetos da segurança alimentar;
- Promove a disciplina e o trabalho de equipa;
- Atribui responsabilidades individualizadas;
- Determina a formação e treino a diferentes níveis;
- Permite definir prioridades de investimento para melhorias do processo;
- Dinamiza a empresa na melhoria dos processos;

- Garante a Segurança e Qualidade do produto;
- É integrável com outros Sistemas de Gestão;
- Protege as empresas em caso de litígio ou de publicidade negativa causadas por surtos alimentares envolvendo os seus produtos

De uma forma geral, podemos concluir que o Sistema HACCP permite:

- Criar uma cultura de melhoria contínua;
- Garantir a segurança do produto, desde as matérias-primas até ao consumidor;
- Criar um sistema preventivo, permitindo um controlo do produto final a um custo razoável, aumentando assim a produtividade das empresas;
- Ser aprovado por organizações internacionais, considerando-o um meio efetivo de controlar problemas na produção de alimentos seguros;
- Criar documentação que evidencia que foram reunidos todos os esforços e medidas necessárias para prevenir a ocorrência de problemas;
- Evidenciar a conformidade com especificações, códigos de boas práticas e legislação;
- Ajudar a consolidar a imagem e a credibilidade da empresa perante os consumidores, aumentando a competitividade tanto no mercado interno como externo;
- Direcionar os recursos humanos e materiais para os pontos-chave do processo;
- Melhorar a relação entre os industriais e os organismos de fiscalização proporcionando um clima de maior confiança.

4.1.1.2. Limitações

Quanto às limitações do sistema HACCP é necessário perceber que muitas delas não resultam do próprio sistema, mas da forma como este é compreendido e implementado. Por exemplo, a quantidade e complexidade de requisitos exigidos, a documentação e os registos que irá originar; os custos de implementação e acréscimo de preço nos produtos (<http://www.hipersuper.pt>, s.d.)

Bem como, o fato de o HACCP se limitar ao controlo de perigos no processo produtivo, não tendo uma abordagem sistémica ao funcionamento da empresa, e à eficiência do mesmo o que pode ser colmatado com a evolução para a ISO 22000.

4.2. ISO 22000

A norma ISO 22000 é aplicável a toda a cadeia alimentar (empresas produtoras de alimentos para animais, produção primária, produção alimentar, operadores de transporte e armazenagem, retalhistas, restauração.), e outras organizações relacionadas, nomeadamente produtores de equipamento para a indústria, material de

embalagem, agentes de limpeza, aditivos e ingredientes e fornecedores de serviços, independentemente da dimensão e complexidade dos seus processos.

Encontra-se alinhada com a ISO 9001, permitindo a sua fácil integração com este sistema de gestão, atende aos sete princípios do HACCP do Codex Alimentarius e exige cumprimento dos requisitos legais relacionados com a segurança alimentar. A sua implementação permite a certificação do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar por Organismos de Certificação Acreditados.

Este referencial para a implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar combina os seguintes elementos chave para assegurar a segurança alimentar ao longo da cadeia:



Figura 15 – Elementos chave dos Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar segundo a NP EN ISO 22000 (Delgado, 2006)

- **Comunicação interativa:** A comunicação (proactiva, aberta e contínua) tem de se fazer para montante e jusante, onde cada interveniente é responsável pelo fluxo de informação sobre perigos específicos de cada “elo” da cadeia e seu controlo
- **Sistema de Gestão:** Ferramenta de gestão integrável com outros referenciais de gestão – Tem a componente de planeamento e de melhoria contínua com política e objetivos; os requisitos são auditáveis e integráveis; e obriga à identificação e cumprimento de requisitos legais/estatutários e do consumidor.
- **Programas de Pré-Requisitos** (bases indispensáveis à implementação do HACCP).
- **Princípios HACCP** (7 princípios consagrados no Codex Alimentarius).

4.2.1. Análise da Norma

A norma NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar (SGSA) possui uma estrutura com 8 capítulos, que se apresentam pela seguinte ordem:

Capítulo 1 – Campo de Aplicação

Capítulo 2 – Referências normativas

Capítulo 3 – Termos e definições

Capítulo 4 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar

Capítulo 5 – Responsabilidade da Gestão

Capítulo 6 – Gestão de Recursos

Capítulo 7 – Planeamento e realização de produtos seguros

(Neste capítulo estão enquadradas as etapas de aplicação HACCP).

Capítulo 8 – Validação, verificação e melhoria do sistema de gestão de segurança alimentar

Abaixo são detalhados os requisitos do Capítulo 7, incluindo um esquema com as relações entre as várias subcláusulas:

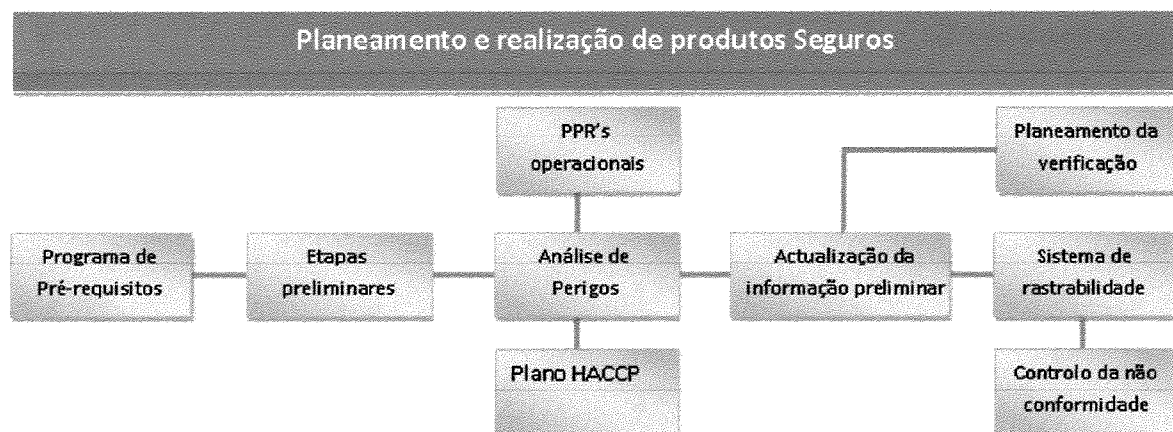


Figura 16 - As subcláusulas do capítulo 7 da ISO 22000 - Planeamento e Realização de Produtos Seguros (Delgado, 2006)

7.1 Generalidades

De acordo com este ponto, as organizações devem assegurar o planeamento da realização de produtos seguros, seguindo as etapas identificadas na figura 17. Estas etapas estão diretamente relacionadas com a metodologia HACCP do Codex Alimentarius.

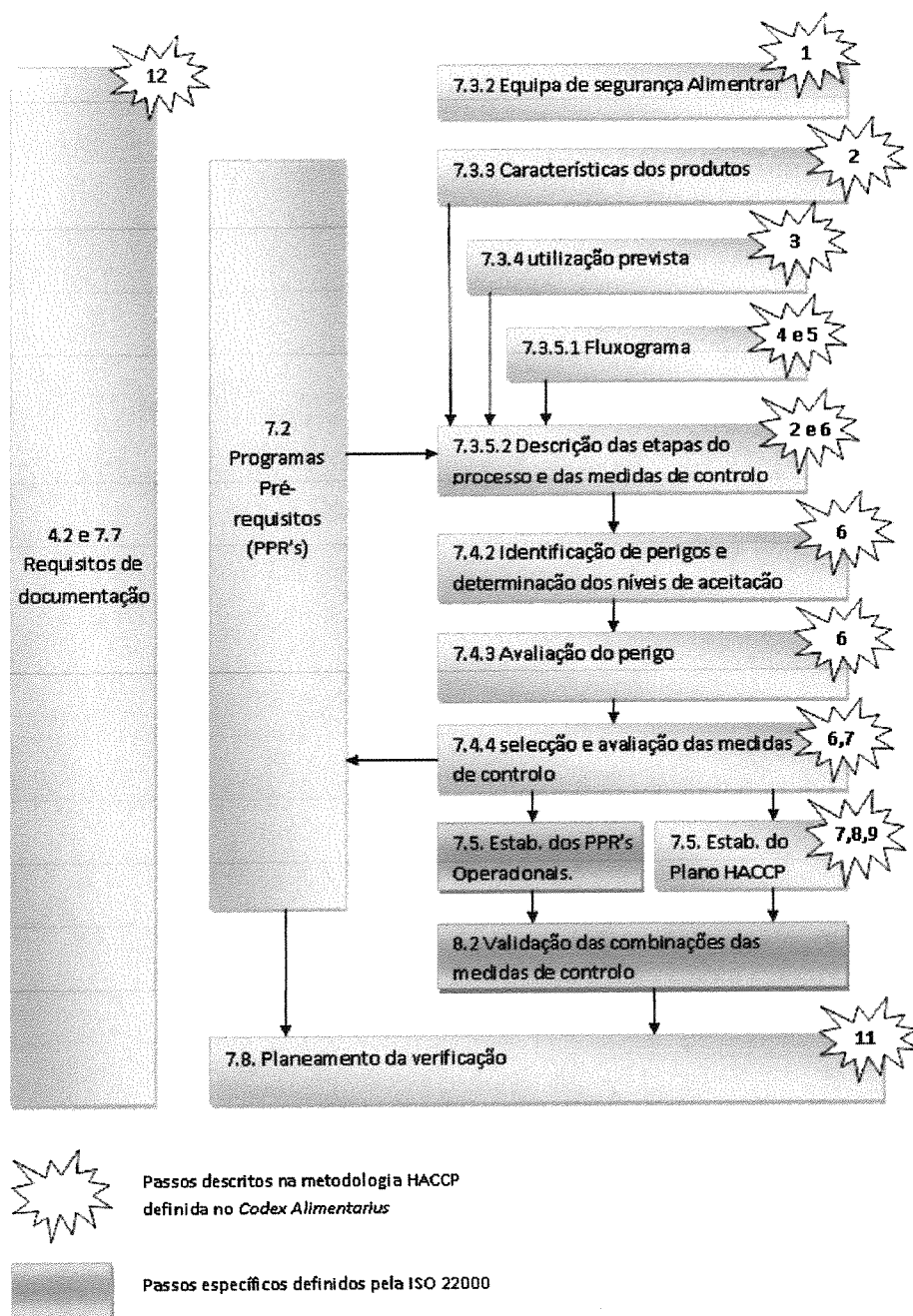


Figura 17 - Etapas do planeamento da realização de produtos seguros (Delgado, 2006)

A ISO 22000 introduz novos conceitos sobre a categorização das medidas de controlo, deixando a abordagem tradicional de pré-requisitos e medidas de controlo a aplicar nos PCC's, para as seguintes definições:

- Programas de Pré-Requisitos (PPR's) - Programas de gestão da higiene da produção, processamento e ambiente de processamento dos produtos, que não incluem aspetos relacionados com a gestão e controlo dos perigos específicos;

- Programas de Pré-Requisitos Operacionais (PPRO's) – programas de gestão que gerem as medidas de controlo que controlam perigos que não são geridos pelo plano HACCP;
- Plano HACCP – Programa de Gestão das medidas de controlo dos perigos associados aos PCC's.

A norma exige que sejam determinados e implementados os PPR's necessários para garantir a segurança dos produtos, quer como programas de aplicação geral ou programas aplicáveis a um produto particular ou linha operacional. Estes PPR's devem ser aprovados pela Equipa de Segurança Alimentar (ESA) e a sua verificação deverá ser planeada. Deverão existir registos dessas verificações bem como de alterações aos PPR's

7.2 Programas de Pré-requisitos

As organizações devem definir e implementar PPR's para controlar a higiene na produção e o ambiente da organização, de forma a evitar ou reduzir a probabilidade de contaminação (química, física ou biológica) do produto de fontes de contaminação interna e externa.

Os PPR's devem ser definidos tendo em conta o segmento da cadeia alimentar em que se insere, bem como as características estruturais da organização e as suas características do serviço, de forma a abranger os aspetos relevantes e apropriados da segurança dos seus produtos.

Na definição dos PPR's as organizações devem ter em consideração:

- Requisitos legais;
- Requisitos dos clientes;
- Princípios e códigos de Boas Práticas do Codex Alimentarius, normas sectoriais, nacionais ou internacionais.

Exemplos de PPR's que a norma fornece:

- Controlo de fornecedores e subcontratados
- Normas para manutenção das infraestruturas
- Higiene Pessoal
- Programas de Higienização
- Prevenção e controlo de pragas
- Serviços (ex.: ar, água, vapor, gelo, ventilação)
- Manuseamento de resíduos e esgotos
- Visitantes e trabalhadores externos (ex.: manutenção)

Deve ser planeada e efetuada a verificação da implementação dos PPR's. Estes devem ser alterados sempre que necessário, como por exemplo:

- Resultados de verificações demonstrarem que a implementação dos PPR's não é possível;
- Alterações das infraestruturas ou fluxos de trabalho;
- Alterações nos produtos de limpeza.

7.3 Etapas Preliminares para a análise de perigos

O ponto da norma 7.3.2 – Equipa de Segurança Alimentar relembra para a existência de registos que comprovem que os membros da equipa têm as competências (conhecimento e experiência) necessárias e especificadas pela organização, de acordo como ponto 6.2.2 da norma - Competência, consciencialização e formação.

O ponto 7.3.3- Características do produto (matérias prima, ingredientes e produto final) exige que se encontrem formalmente definidos todos os requisitos necessários para a realização da análise de perigos, nomeadamente as características físicas, químicas e microbiológicas, composição, origem, métodos de produção, condições de conservação (embalagem, armazenamento), etc. As características deverão estar em concordância com os requisitos legais de cada produto/matéria-prima.

Esta informação poderá estar formalizada nas fichas técnicas e especificações dos produtos, as quais deverão encontrar-se sempre atualizadas.

De salientar a necessidade de existirem definidos critérios de aceitação/rejeição para as matérias-primas e restante produtos adquiridos.

De salientar também, no ponto 7.3.5.1 a verificação dos fluxogramas in loco, nas condições normais de laboração pela equipa HACCP, sendo necessário manter registos dessa verificação.

7.4 Análise de Perigos

Relativamente à análise de perigos (ponto 7.4.2.3), a norma exige que para cada perigo identificado, o nível aceitável no produto final deve, sempre que possível ser determinado, podendo-se ter como referência a legislação existente, especificações do cliente ou dados internos. A justificação e o resultado da determinação devem ser registados.

Os perigos analisados devem ser avaliados - ponto 7.4.3 da norma, devendo existir evidências da avaliação e também da informação utilizada nesta atividade, nomeadamente:

- Informação sobre a natureza do perigo
- Informação sobre o impacto na saúde e sua relação com a classificação em termos de severidade;
- Justificação para os resultados da classificação em matéria de severidade;
- Informação, incluindo a de natureza estatística, relativa às probabilidades de ocorrência;
- Resultado dos cálculos e eventuais ensaios e medições efetuados para caracterizar níveis dos perigos.

A norma exige que sejam definidos requisitos para a seleção e avaliação das medidas de controlo e combinações desta para prevenir, eliminar ou reduzir a níveis aceitáveis os perigos avaliados como relevantes em termos de segurança alimentar (clausula 7.4.4). Ou seja, para cada perigo identificado é necessário:

- Identificar a(s) medida(s) de controlo;
- Avaliá-las;
- Validar;
- Categorizar.

Na avaliação deverão ser utilizadas as seguintes informações:

- O impacto da medida de controlo no perigo: ex. reduzem o nível, reduzem a frequência de ocorrência...;

- A extensão e a forma como os perigos são afetados pela mediada de controlo (qualitativa, semi-quantitativa ou quantitativa);
 - Os passos ou locais onde se pretende implementar a medida de controlo, tendo em conta que, por exemplo poderão existir medidas de controlo que serão mais eficazes quando aplicadas após outras medidas
- A validação – ponto da norma 8.2, ou seja a análise da aptidão das medidas para atingir o nível de controlo pretendido (ou combinações de medidas) deve ser feita antes da categorização e da implementação. Caso não seja possível a validação de alguma medida de controlo, a mesma não pode ser classificada como PPR Operacional nem integrante do plano HACCP. Pode fazer apenas parte dos PPR's.
- Após a validação é necessário categorizar as medidas de controlo associadas aos perigos identificados, quanto à necessidade de serem geridos, através de PPR's operacionais ou do plano HACCP. Esta categorização pode ser efetuada com base nos seguintes aspetos:
- Analisar o impacto da medida de controlo ao nível do perigo ou na frequência de ocorrência – quanto maior for o impacto da medida de controlo no nível de perigo ou na sua frequência de controlo, maior será a probabilidade de a medida ser incluída no plano HACCP;
 - Analisar a severidade do perigo a ser controlado pela medida de controlo em estudo no consumidor final – quanto mais severo for o impacto do perigo para o consumidor final maior será a probabilidade de a medida de controlo ser incluída no plano HACCP;
 - Necessidade de monitorização – quanto maior for a necessidade de monitorização maior será a probabilidade de a medida de controlo ser incluída no plano HACCP.

7.5 Estabelecimento de Programas de Pré-requisitos Operacionais

A cláusula 7.5 requer que as organizações documentem os PPR operacionais, com inclusão da seguinte informação:

- Perigos de segurança alimentar a serem controlados pelo programa;
- Medida (s) de controlo;
- Monitorizar procedimentos que demonstrem que os PPR's Operacionais estão colocados;
- Correções e ações corretivas a executar se a monitorização demonstrar que o PPR's operacional não está sob controlo
- Responsabilidades e autoridades
- Registos da monitorização

7.6 Plano HACCP

De uma forma global, os requisitos desta subcláusula não introduzem, novas exigências relativamente ao Codex Alimentarius. De realçar no entanto alguns aspetos, nomeadamente nos seguintes pontos:

7.6.2 Identificação dos PCC's - A ISO/TS 22004: 2005 – Food Safety Management Systems – Guidance on the application of ISO 22000:2005, apresenta como orientação, uma metodologia para a categorização de PCC's e PPR's operacionais – ver figura seguinte.

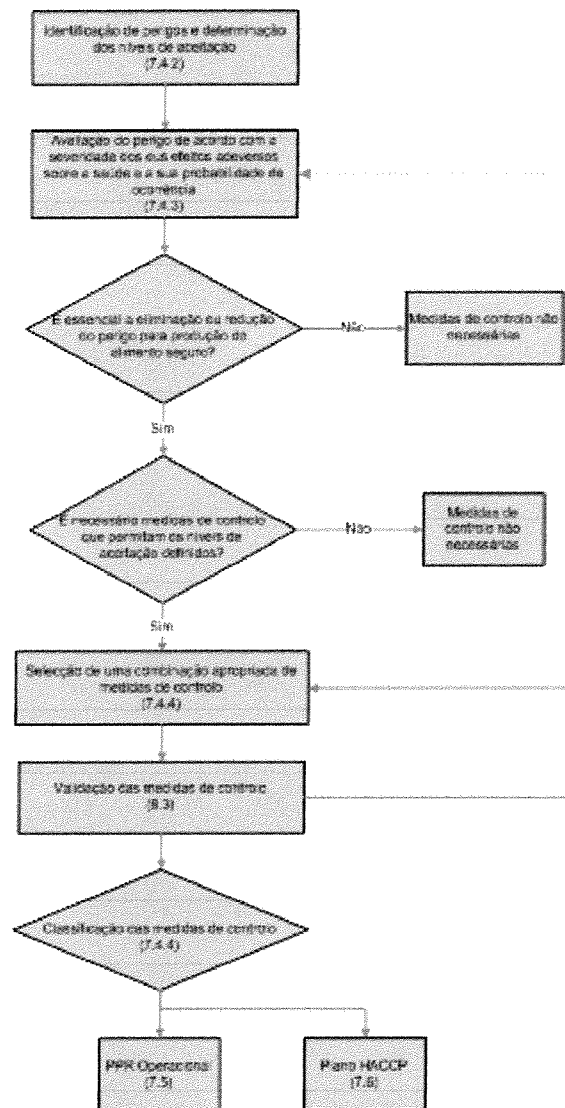


Figura 18 - Árvore de decisão, de acordo com a ISO/TS 22004:2005 (Delgado, 2006)

7.6.3- Determinação de limites críticos para os critérios de controlo - que requer a existência de documentos que evidenciem o fundamento para o estabelecimento dos limites críticos.

7.6.5 As ações a empreender quando existem desvios aos limites críticos envolve correções e ações corretivas. Esta última deverá envolver a identificação da causa da não conformidade, recolocação do processo dentro dos limites críticos, bem como a prevenção do reaparecimento da não conformidade.

7.7 Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam os PPR's e o Plano HACCP

O ponto 7.7 – Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam os PPR's e o plano HACCP requer que as organizações mantenham atualizadas os documentos com a seguinte informação:

- Características dos produtos;
- Utilização pretendida;
- Fluxogramas;
- Etapas do processo;
- Medidas de controlo.

7.8 Planeamento da verificação

Neste ponto é requerido que seja definida a forma como é avaliada a operacionalidade e eficácia dos PPR's e do plano HACCP.

Para cada atividade de verificação deve ser definido:

- O seu objetivo,
- Métodos utilizados,
- Frequência da verificação
- Responsabilidades associadas,

De forma a garantir que:

- Os PPR's se encontram implementados;
- Os dados para a análise de perigos são continuamente atualizados;
- Os PPR's Operacionais e os elementos contidos no plano HACCP estão devidamente implementados;
- Os níveis de perigo encontram-se dentro dos níveis aceitáveis previamente definidos;
- Restantes procedimentos no âmbito do SGSA encontram-se devidamente implementados.

7.9 Sistema de rastreabilidade

Este ponto tem como objetivo a existência de um sistema de rastreabilidade que permita às empresas identificar os lotes de produto, estabelecer a sua relação com os lotes de matérias-primas, com o processamento e com a entrega.

Para os registos que permitem assegurar a rastreabilidade, devem ser definidos:

- O seu período de manutenção;
- O seu conteúdo;
- A sua interligação;
- A sua acessibilidade e salvaguarda de modo a assegurar a rapidez no seu tratamento.

7.10 Controlo da não conformidade

Sempre que existirem desvios aos limites críticos e/ou perda de controlo de um ou mais PPR's operacionais, bem como outras não conformidades que possam por em causa a segurança do produto, deverão ser desencadeadas correções e ações corretivas (ver figura seguinte).

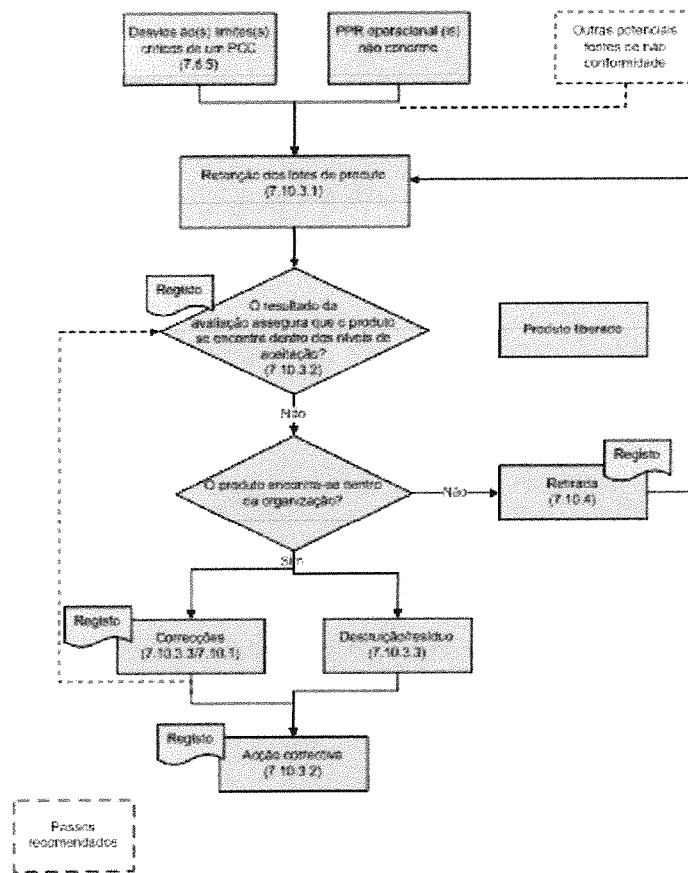


Figura 19 - Enquadramento da cláusula 7.10 - Controlo da não conformidade

7.10.1 Correções

As correções são ações a serem aplicadas aos produtos identificados como potencialmente não conformes, com o objetivo de colocar novamente o produto dentro dos limites de aceitação. Exemplo de correção é o reprocessamento do produto.

A norma requer procedimento obrigatório com a metodologia para a aplicação de correções, de forma a identificar e avaliar os produtos finais afetados, determinar o seu tratamento adequado e também a rever as correções executadas.

As correções devem ser aprovadas e devem estar definidas as responsabilidades dos colaboradores que as aprovam.

Deverão existir registos das correções, com a informação relativa à natureza da não conformidade, a sua causa e consequência, a identificação dos lotes de produto não conforme, de forma a assegurar a rastreabilidade dos mesmos. Devem também existir evidências da eficácia da correção.

7.10.2 Ações Corretivas

As ações corretivas têm como objetivo evitar a recorrência de não conformidades, eliminando as suas causas e/ou a repor o processo ou sistema sob controlo, depois de ter sido detetada uma não conformidade.

Deverá existir um procedimento documentado para a aplicação das ações corretivas. Estas ações deverão incluir:

- a) Revisão das não conformidades (incluindo as reclamações dos clientes);
- b) Revisão das tendências dos resultados de monitorização que podem indicar desenvolvimento na direção da perda de controlo (são medidas ou ações preventivas);
- c) Determinação das causas das não conformidades;
- d) Avaliação da necessidade para atuar a fim de assegurar que as não conformidades não voltem a ocorrer;
- e) Determinação e implementação das ações necessárias;
- f) Registo dos resultados das ações corretivas executadas;
- g) Revisão das ações corretivas executadas, a fim de assegurar que são eficazes.

As ações corretivas devem ser registadas, incluindo a verificação da sua eficácia.

De realçar que uma Ação corretiva só se encontra concluída quando é revista e comprovada a sua eficácia. É recomendado que sejam definidos, prazos, metodologias e responsabilidades para a verificação da eficácia das ações implementadas. As ações corretivas não eficazes devem originar a reanálise da não conformidade e o estabelecimento de novas ações corretivas.

7.10.3 Tratamento dos produtos potencialmente não seguros

7.10.3.1 - Generalidades

O objetivo deste requisito é garantir que cada produto ou lote de produto potencialmente não seguro seja retirado e/ou mantido em segurança até que seja sujeito uma avaliação para liberação. Estes só serão reintroduzidos na cadeia alimentar se:

- O perigo de segurança alimentar preocupante tenha sido reduzido para níveis aceitáveis definidos;
- O perigo de segurança alimentar preocupante venha a ser reduzido para níveis aceitáveis identificados antes de entrar na cadeia alimentar;
- O produto ainda se encontre no nível aceitável definido para o perigo preocupante de segurança alimentar, apesar da não conformidade.

Este requisito reforça a necessidade do cumprimento dos níveis de aceitação para os perigos identificados, e define que quando algum nível não é atingido, deverão ser aplicadas mediadas de controlo para a retenção do produto e/ou lote de produto para avaliação, avaliar o produto quanto à segurança alimentar e tomar as ações definidas após avaliação do perigo, que podem incluir a notificação de partes interessadas e retiradas, quando o produto já não se encontra sob responsabilidade direta da organização.

Os controlos e as respetivas reações assim como a autorização para lidar com produtos potencialmente não seguros deverão ser documentados.

7.10.3.2 – Avaliação para liberação

Este requisito tem como objetivo garantir que cada produto e/ou lote de produto não seguro seja não liberado, sem que haja uma avaliação conclusiva e suportada em evidências que assegurem que o produto se encontra seguro.

Situações de liberação do produto como seguro:

- a) Prova de que o sistema de monitorização demonstre que as medidas de controlo foram eficazes;

b) Prova que mostra que o efeito combinado das medidas de controlo para aquele produto está conforme com a atuação pretendida (isto é níveis aceitáveis identificados de acordo com 7.4.2);

c) Os resultados da amostragem de análise, e ou outras atividades de verificação demonstrem que o lote afetado do produto está conforme com os níveis aceitáveis identificados para os perigos de segurança alimentar respetivo.

A liberação pode ocorrer apenas após a correção do produto que assegure que o perigo para a segurança alimentar é eliminado ou reduzido para níveis aceitáveis (temos como exemplo o reprocessamento do produto ou da sua utilização para outros fins diferentes dos originariamente previstos)

7.10.3.3 – Destino dos produtos não conformes

Se no seguimento da avaliação, o lote do produto não estiver aceitável para liberação, deve ser tratado por uma das seguintes atividades:

a) Reprocessamento ou novo processamento do produto dentro ou fora da organização, a fim de assegurar que o perigo de segurança alimentar é eliminado ou reduzido para níveis aceitáveis (como outro exemplo de correção pode ser a utilização do produto para outro fim);

b) Destruição e/ou disponibilização como resíduo.

7.10.3.4 – Recolhas

Quando um produto e/ou lote de produto é avaliado como não seguro e a organização identifica que parte ou a totalidade do mesmo já se encontra no próximo passo da cadeia alimentar, deve ser feita uma retirada do produto. Para tal, é necessário que:

- A direção nomeie alguém com autoridade para iniciar a recolha e o pessoal responsável para executar a mesma;

- Seja estabelecido e mantido um procedimento documentado para notificar as partes relevantes interessadas (por exemplo autoridades legais e regulamentares, clientes ou consumidores);

- Tratar os produtos recolhidos assim como dos lotes dos produtos implicados e ainda em stock;

Os produtos recolhidos devem ser mantidos em segurança ou sob supervisão até à tomada de decisão (destruição, utilização para outros fins diferentes dos originariamente previstos, determinados como sendo seguros ou reprocessados) após avaliação.

A causa, dimensão e resultados da eficácia da recolha devem ser registados e apresentados em relatório à direção como dados para a revisão pela Gestão.

A empresa deve verificar e registar a eficácia do programa de recolha através da utilização de técnicas apropriadas (ex. testes de simulação e exercícios práticos de recolha).

4.3. Documentos e Registos

O controlo da documentação (documentos e registos) tem o objetivo de assegurar que é corretamente introduzida e extraída no âmbito do SGSA toda a informação relevante para a Segurança Alimentar.

A documentação necessária no âmbito do SGSA é a seguinte:

- Registos

- Instruções de Trabalho, Planos, Listas de Verificação
- Procedimentos
- Manual do SGSA (Opcional), Política de Segurança

Manual do SGSA

A norma NP EN ISO 22000 não obriga que seja elaborado um Manual do Sistema (ao contrário da ISO 9001, onde efetivamente esta requer que as organizações tenham o seu Manual da Qualidade). No entanto é recomendável a sua elaboração, pois é o documento onde se encontra estruturado todo o sistema, dando uma visão clara e concreta da organização e do seu SGSA, e onde se encontra evidenciado o envolvimento e comprometimento da Gestão de Topo. Este documento deve ser curto e claro e deve ser sujeito a revisões periódicas para atualização do seu conteúdo. Não contendo a descrição pormenorizada dos procedimentos do sistema, nem elementos técnicos relevantes, pode ser facultado aos clientes, organismos oficiais de controlo e outras partes interessadas que o peçam sem que seja traída a necessária confidencialidade da organização. (Delgado, 2006)

Deverá ser no Manual que estão documentados os seguintes elementos:

- A política da de Segurança Alimentar
- As atividades da empresa
- Como está estruturada a documentação do sistema
- Uma breve descrição dos procedimentos e outros documentos que documentam os requisitos relevantes, a sua relação com a norma
- Definição de termos específicos para a empresa
- A definição dos níveis de autoridade e das responsabilidades

4.4. Vantagens e Limitações da Implementação da Norma ISO 22000

4.4.1. Vantagens

Os principais benefícios na implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar de acordo com a ISO 22000:2005 são os seguintes:

Benefícios relacionados com os produtos:

- Gestão sistematizada dos programas de Pré-requisitos;
- Melhor ligação entre análise de perigos e as medidas de controlo;
- Controlo dos perigos mais eficiente e dinâmico;
- Controlo focado nas necessidades;
- Redução nos bloqueios/recolhas;
- Focalização nos resultados finais.

Benefícios ao nível do negócio

- Comunicação mais organizada e objetiva entre parceiros comerciais;
- Otimização de recursos;

- Melhor planeamento;
- Possível aumento de produtividade;
- Melhoria dos registos documentais;
- Consolidação do envolvimento da Gestão;
- Redução dos riscos do negócio;
- Aumento de confiança nas marcas;
- Maior confiança entre os elos da cadeia alimentar.

Outros valores acrescentados:

- Referencial internacional;
- Permite a harmonização com outros referenciais de gestão;
- Preenche lacunas no Sistema HACCP;
- Valoriza o Codex.

De um modo geral, a implementação de um sistema de gestão da segurança alimentar apresenta diversos benefícios para a organização, como por exemplo:

- Oportunidade de melhoria e otimização do sistema e processos de gestão
- Melhoria na realização do produto;
- Melhoria na comunicação;
- Melhoria na eficiência de resultados;
- Cumprimento dos requisitos estatutários, regulamentares e de clientes;
- Motivação e envolvimento dos colaboradores;
- Imagem e prestígio.

4.4.2. Desvantagens da Implementação da Norma ISO 22000

- Mais exigências/requisitos que o Codex Alimentarius;
- Maiores custos de certificação (maior duração de auditorias);
- Mais exigência de competências para os responsáveis/decisores;

4.5. Diferenças Normativas entre Codex Alimentarius e a ISO 22000

As 10 principais diferenças entre os dois sistemas são (Frota, S/A):

1- Formação da equipa de trabalho

Codex: Equipa HACCP é uma equipa multidisciplinar responsável por elaborar e implementar o Plano HACCP.

ISO 22000: Equipa de Segurança Alimentar (ESA) possui além das atribuições acima a responsabilidade por gerir a segurança dos alimentos da empresa, sendo responsável por todo o sistema de gestão. Também deve ser multidisciplinar. Para escolha dos representantes, deve ser considerada a competência de cada membro (educação, experiência, formação e habilidades).

2- Descrição das matérias-primas e do material de contato

Codex: Descrição sucinta das principais matérias-primas.

ISO 22000: Descrição de todas as matérias-primas, os ingredientes e os materiais de contato com o produto na extensão necessária à condução da análise de perigos, incluindo o seguinte, quando apropriado: características biológicas, químicas e físicas; composição de ingredientes formulados, incluindo aditivos; origem; método de produção; métodos de embalagem e entrega; condições de armazenamento e vida útil; preparação/manipulação antes do uso ou processamento; critérios de aceitação relacionados à Segurança dos Alimentos ou especificações de materiais e ingredientes adquiridos, apropriados ao uso pretendido.

3- Determinação do uso intencional

Codex: a equipa HACCP deve determinar a intenção de uso do produto, ou seja o uso pretendido do mesmo.

ISO 22000: além da determinação do uso intencional, é necessária a identificação do uso não intencional, porém razoavelmente esperado sempre que possível. Pois, uma vez conhecido, o uso razoavelmente esperado também deve ser seguro ou cabe à empresa impedir este uso não intencional ou pelo menos orientar seu cliente.

4- Fluxograma

Codex: Os fluxogramas devem apresentar a sequência e interação entre as etapas de processo.

ISO 22000: Os fluxogramas devem ser claros, precisos e suficientemente detalhados. Devem apresentar além da sequência e interação das etapas de processo; os processos externos e trabalhos sub contratados; local exato onde matérias-primas, ingredientes e produtos intermediários entram no fluxo; onde retrabalho e recirculação podem ocorrer e onde os produtos finais, produtos intermediários, sub produtos e resíduos são liberados ou removidos.

5- Descrição das etapas de processo

Codex: Atividade opcional. Quando realizado descreve as principais atividades e medidas de controlo existentes.

ISO 22000: As medidas de controlo existentes, parâmetros dos processos e/ou a rigor com o qual cada um é aplicado, ou procedimentos que podem influenciar a segurança dos alimentos, devem ser descritos na extensão necessária à condução da análise de perigos. Requisitos externos que podem causar impacto na escolha e a rigor das medidas de controlo também devem ser descritas.

6- Medidas de controlo

Codex: Uma combinação apropriada de medidas de controlo deve ser selecionada. Esta combinação de medidas de controlo deve ter a capacidade de prevenir, eliminar ou reduzir estes perigos à segurança de alimentos.

ISO 22000: Uma combinação apropriada de medidas de controlo deve ser selecionada. Esta combinação de medidas de controlo deve ter a capacidade de prevenir, eliminar ou reduzir esses perigos para a segurança alimentar aos níveis aceitáveis definidos. As medidas de controlo selecionadas devem ser classificadas de

acordo com a necessidade de serem geridas através de PPR's operacionais ou pelo plano HACCP. As medidas de controlo geridas por PPR's operacionais ou pelo plano HACCP devem ser validadas.

7- Nível aceitável do perigo no produto final

Codex: não precisa ser determinado.

ISO 22000: Para cada perigo identificado que influencie a segurança alimentar, deve ser determinado o nível aceitável deste no produto final, sempre que possível. O nível determinado deve ter em conta os requisitos estatutários e regulamentares estabelecidos, requisitos dos clientes, intenção de uso do consumidor e outros dados relevantes. O justificativo para, e o resultado da determinação devem ser registados.

8- Limites críticos

Codex: Limites críticos mensuráveis devem ser determinados para a monitorização estabelecido para cada PCC.

ISO 22000: Limites críticos mensuráveis devem ser determinados para a monitorização estabelecida para cada PCC para assegurar que o nível aceitável identificado do perigo para a segurança alimentar no produto final não é excedido.

A razão na escolha dos limites críticos deve ser documentada.

Limites críticos baseados em dados subjetivos (assim como inspeção visual do produto, processo, manipulação, etc.) devem ser apoiados por instruções ou especificações e/ou educação e formação.

9- Ação corretiva

Codex: Necessária tomada de ação sobre o produto potencialmente inseguro envolvido no desvio do limite crítico do PCC e ação para normalização do processo.

ISO 22000: Necessária tomada de ação sobre o produto potencialmente inseguro envolvido no desvio do limite crítico do PCC, ação para normalização do processo e ação sobre a causa do problema para evitar reincidência.

10- Verificação

Codex: Previsto atividade de verificação do PCC, devendo apresentar método, responsável e frequência.

ISO 22000: O plano de verificação deve definir o propósito, os métodos, a frequência e as responsabilidades das atividades de verificação. As atividades de verificação devem confirmar que os PPR's estão implementados; a entrada para a análise de perigos é atualizada continuamente; PPRO's e os elementos do plano HACCP estão implementados e são efetivos; os níveis de perigo estão dentro dos níveis identificados como aceitáveis; e se outros procedimentos requeridos pela organização estão implementados e são efetivos.

Os custos associados à certificação dos dois sistemas constituem também uma diferença que poderá ter influência na decisão da organização transitar para a certificação pela ISO 22000:2005:

11 - Maiores custos de certificação (maior duração de auditorias)

Codex:

- Auditorias de Concessão: sensivelmente 2.000,00€

- Processo completo (Certificação + auditorias anuais): cerca de 3.000,00€

ISO 22000:

- Auditorias de Concessão: sensivelmente 5.000,00 €
- Processo completo (Certificação + auditorias anuais): cerca de 8.000,00€

Resumindo, segundo o Anexo B da norma NP EN ISO 22000, as semelhanças entre os princípios e etapas do HACCP e as secções da ISO 22000:2005, são as seguintes:

Tabela 1–Anexo B da norma NP EN ISO 22000, as semelhanças entre os princípios e etapas do HACCP e as secções da ISO 22000:2005 (CTA 22 (FIPA), 2005)

Princípios HACCP	Etapas de aplicação HACCP^a		ISO 22000:2005	
	Designar a equipa HACCP	Etapa 1	7.3.2	Equipa da segurança alimentar
	Descrever o produto	Etapa 2	7.3.3 7.3.5.2	Características do produto Descrição das etapas do processo e das medidas de controlo
	Identificar a utilização prevista	Etapa 3	7.3.4	Utilização prevista
	Elaborar o fluxograma Confirmar o fluxograma no local	Etapa 4 Etapa 5	7.3.5.1	Fluxogramas
Princípio 1 Conduzir uma análise de perigos	Listar todos os perigos potenciais Conduzir uma análise de perigos Considerar as medidas de controlo	Etapa 6	7.4 7.4.2 7.4.3 7.4.4	Análise de perigos Identificação de perigos e determinação de níveis de aceitação Avaliação do perigo Seleção e avaliação das medidas de controlo
Princípio 2 Determinar os pontos críticos de controlo (PCC)	Determinar os PCC	Etapa 7	7.6.2	Identificação dos pontos críticos de controlo (PCC)
Princípio 3 Estabelecer os limite(s) crítico(s)	Estabelecer os limites críticos para cada PCC	Etapa 8	7.6.3	Determinação de limites críticos para os pontos críticos de controlo
Princípio 4 Estabelecer um sistema para monitorizar o controlo dos PCC	Estabelecer um sistema de monitorização para cada PCC	Etapa 9	7.6.4	Sistema de monitorização dos pontos críticos de controlo
Princípio 5 Estabelecer a ação corretiva a empreender quando a monitorização indica que um determinado CCP não está sob controlo	Estabelecer as ações corretivas	Etapa 10	7.6.5	Ações a empreender quando existirem desvios aos limites críticos

Princípios HACCP	Etapas de aplicação HACCP^a		ISO 22000:2005	
Princípio 6 Estabelecer procedimentos de verificação para confirmar se o sistema HACCP a funcionar eficazmente	Estabelecer os procedimentos de verificação	Etapa 11	7.8	Planeamento da verificação
Princípio 7 Estabelecer documentação acerca de todos os procedimentos e registos apropriados a estes princípios e sua aplicação	Estabelecer a documentação e conservar os registos	Etapa 12	4.2 7.7	Requisitos da documentação Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam o(s) PPR(s) e o plano HACCP

5 CAPÍTULO IV – TRANSIÇÃO ORGANIZACIONAL DO HACCP PARA A ISO 22000:2005

Neste capítulo dar-se à destaque aos aspetos relacionados com o capítulo 5 da ISO 22000, Responsabilidade da Gestão) e à compatibilização com outros sistemas de gestão que possam vir a ser implementados na empresa, nomeadamente Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho. Pretende-se também explorar todos os restantes capítulos que permitem introduzir na organização um ciclo de PDCA (Planear, Realizar, Avaliar e Corrigir).

5.1. Capítulo 5 – Responsabilidade da Gestão

Para a organização dar cumprimento a este requisito, deverão existir algumas alterações na organização, nomeadamente os pontos 5.6 e 5.7, que não estavam previstos no Codex.

Relativamente à Política de Segurança Alimentar, já existia na organização mas foi revista e, conseqüentemente está mais completa indo ao encontro dos objetivos da empresa. **(Anexo I – Política de Segurança Alimentar)**

As alterações realizadas limitaram-se a cumprir com os itens descritos na norma relativamente a este assunto, nomeadamente contemplar de forma clara o compromisso da Gestão de Topo com o cumprimento de requisitos legais e regulamentares, bem como a importância da comunicação.

Aquando da admissão de um(a) colaborador(a) antes de entrar ao trabalho são-lhe ministradas um conjunto de formações, entre elas a formação “Acolhimento” onde é apresentada a empresa, modo de funcionamento, regras a cumprir e, entre outros aspetos, é divulgada a Política de Segurança Alimentar, sendo disponibilizado ao novo colaborador uma cópia.

Esta formação de “Acolhimento” foi definida pelo Departamento de Recursos Humanos, pela Técnica Superior de Segurança no Trabalho e, pela Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar (GQSA) sob coordenação do Diretor Geral. A formação com a duração de 4 horas aborda os pontos chave sobre cada uma dos seguintes temas: Apresentação da Empresa, Segurança e Saúde no Trabalho e Segurança Alimentar. Aquando da formação, a mesma é registada no registo “Evidência de Formação” e, adicionada ao ficheiro “Registos de Formação” que é a base de dados de formação ministrada na empresa.

Os objetivos de segurança alimentar são definidos anualmente e, são sempre adequados à organização. Todos os objetivos são mensuráveis. **(Anexo II – Objetivos de Segurança Alimentar)**

O Manual de Funções já existente (ponto 5.4. Responsabilidade e Autoridade) foi modificado e melhorado, nomeadamente especificando o papel de cada função na área da Segurança Alimentar, adequando-se ao crescimento da empresa. Este documento é divulgado a novos colaboradores durante a sessão de formação “Acolhimento”. Cada novo colaborador tem também acesso a uma cópia do organigrama e à sua descrição de

funções, estando o Manual de Funções na íntegra disponível no *dossier* de Segurança Alimentar disponível em todas as lojas. (**Anexo III – Descrição de Função**)

Quanto à comunicação (Requisito 5.6.) era um dos pontos que não estava previsto dentro da organização. Existiam apenas dois registos de comunicação interna, mas nenhum especificamente relativo à segurança alimentar.

Foi criado um impresso (**Anexo IV – Comunicação Interna**) para o efeito, embora o mesmo seja utilizado para comunicações de outros assuntos relevantes para o funcionamento da empresa, que não apenas questões relacionadas com a Segurança Alimentar. Todas as comunicações internas são alvo de Tomadas de Conhecimento, por todos os colaboradores, que são arquivadas pela GQSA em formato papel e eletrónico, bem como por cada gerente, no *dossier* correspondente.

Relativamente à comunicação externa, não se considerou necessária a alteração de procedimentos para conformidade com o requisito 5.6.1.

Outro dos aspetos que não estava contemplado na organização, era a Preparação e Resposta à Emergência (Requisito 5.7.). Foram criados procedimentos de forma a gerir eficazmente potenciais situações de emergência e acidentes que poderão, caso ocorram, ter um impacto negativo na organização, nomeadamente falha de energia, falha de abastecimento de água, entre outros. (**Anexo V – Plano de Preparação de Resposta à Emergência**)

5.2. Capítulo 6 – Gestão de Recursos

Neste capítulo da norma não foi identificada a necessidade de proceder a alterações na organização face à transição do sistema HACCP para a NP ISO 22000:2005.

5.3. Capítulo 7 – Planeamento e Realização de Produtos Seguros

Esta foi a temática na qual a organização sofreu as maiores reestruturações para efetuar a transição do HACCP para a NP ISO 22000:2005

Como já foi referido no capítulo anterior deste trabalho, a ISO 22000 refere que a organização deve estabelecer, implementar e manter os Planos de Pré-Requisitos Operacionais (PPRO's). No plano de HACCP implementado a organização apenas tinha identificado os Pontos Críticos de Controlo (PCC's), que são apresentados nas figuras 19 e 20.

PCC1 – Presença de corpos estranhos na etapa do auto-serviço do Stand das Cores Doces

Auto-Serviço pelo Cliente	B	Presença de microrganismos: • Contagem de Coliformes Totais • Contagem de Germes mesofílos 30°C • Fungos e leveduras	2	2	4	--	--	--	--	N	PC5 - Verificar constantemente o comportamento do Cliente PC6 - Afixação de um autocolante com a informação sobre a composição do produto PC7 - Análise da Legislação e confirmação de ausência de corantes inadequados (análise das fichas técnicas)
	Q	Presença de alergênicos e de corantes	1	2	2	--	--	--	--	N	
	F	Presença de corpos estranhos	3	4	12	S	N	S	N	S-1	

Figura 20 - Ponto Crítico de Controlo 1 - Presença de corpos estranhos na etapa do auto-serviço do Stand da Cores Doces

PCC2 – Etapa de Armazenamento dos produtos refrigerados como os gelados e bolos

Armazenamento de Gelados, Bolos, Café, Cones, Laranjas, Nozes, Bolachas, Topping, Copos, Talheres, Pratos e Guardanapos	B	Presença de microrganismos: • Contagem de Coliformes Totais • Contagem de Germes mesofílos 30°C • Fungos e leveduras • <i>Listeria monocytogenes</i>	2	4	8	S	N	S	N	S-2	PC 8 - Controlo das temperaturas das arcas PC 2 - Controlo e prazos de validade dos produtos PC 3 - Cumprir com o Plano de Limpeza
---	---	--	---	---	---	---	---	---	---	-----	--

Figura 21 - Ponto Crítico de Controlo 2 - Etapa de Armazenamento dos produtos refrigerados como os gelados e bolos

Foi por isso necessário desenvolver uma nova avaliação de riscos e documentação associada (nomeadamente fluxogramas, plano de HACCP), de forma a estabelecer os PPRO's, dando assim cumprimento ao requisito 7.5 da norma.

5.3.1. Programa de Pré-Requisitos

O sistema de HACCP assenta num conjunto de atividades que são planeadas e sistematicamente realizadas, que ao controlar um conjunto de perigos associados à envolvente da comercialização dos produtos alimentares, permitem que o controlo dos perigos das diversas etapas dos processos, possam ser eficazes para assegurar produtos alimentares seguros. Existem na organização procedimentos escritos que estabelecem a metodologia e as responsabilidades pela realização destas atividades.

É importante realçar que na forma como estavam organizadas e registadas as atividades relativas ao PPR no HACCP já se estavam a cumprir as exigências da ISO 22000, pelo que não foram necessárias grandes alterações.

Foram considerados pré-requisitos as seguintes atividades:

- Conceção, Desenvolvimento e Manutenção das Instalações e Infra Estruturas;
- Manutenção de Equipamentos;
- Controlo de Pragas;

- Limpeza e Desinfecção de Infra Estruturas, Equipamentos e Frutas;
- Seleção de Matérias-primas e Fornecedores;
- Higiene e Saúde do Pessoal;
- Formação e Treino;
- Controlo de resíduos;
- Qualidade da água.

5.3.2. Identificação dos Perigos e Avaliação dos Riscos

A Equipa de Segurança Alimentar (ESA) identificou os perigos razoavelmente expectáveis para a segurança alimentar em cada etapa, de acordo com o seu âmbito, desde a receção de matérias-primas até à prestação do serviço ao consumidor final.

Foram analisadas todas as etapas, identificando para cada uma:

- Tarefas realizadas;
- Potenciais perigos: físicos, químicos e microbiológicos;
- Avaliação dos potenciais perigos – Matriz de Riscos;
- Nível de significância dos perigos;
- Seleção e Avaliação das Medidas de Controlo Operacional;
- Pontos críticos de controlo e Pré Requisitos Operacionais;
- Critérios de aceitação/Limites de Controlo.

Dessa análise foram elaborados os fluxogramas descritivos de todas as etapas de fabrico, que posteriormente foram verificados e confirmados no local pela ESA, (**Anexo VI - Fluxogramas**), onde se identificam:

- Etapas do processo;
- Entrada de matérias-primas, subsidiárias, material de embalagem, entre outros.

Em reuniões da Equipa de Segurança Alimentar, os perigos associados a cada etapa do processo foram identificados, listados e caracterizados, segundo os valores nas Tabelas de 2 a 4.

Tabela 2– Índice de Frequência

F	Frequência com que pode ocorrer o perigo
1	Extremamente improvável
2	Improvável ou 1 a 2 vezes por ano
3	Provável ou 1 a 2 vezes por semestre

F	Frequência com que pode ocorrer o perigo
4	Muito provável ou 1 ou mais vezes por mês
5	Certo ou Todos os dias

Tabela 3– Gravidade do Perigo

G	Gravidade do dano que o perigo pode causar
1	Falha não causa efeito perceptível, nem dano/consequência.
2	Falha causa efeito perceptível, mas não implica dano/consequência.
3	Falha implica dano/consequência no consumidor, com algum significado (pequena lesão)
4	Falha implica dano/consequência no consumidor, com significado (lesão grave).
5	Falha implica dano/consequência no consumidor, muito significativo (possibilidade de morte).

A Matriz de Riscos (Tabela 4) relaciona a função Severidade com a Probabilidade de ocorrência. A justificação da severidade baseia-se na bibliografia estudada face aos perigos identificados, a justificação da probabilidade de ocorrência, resulta da análise do histórico das atividades desde o início da atividade da Cores Doces desde 1992. De salientar que não existem registos de tóxico-infeção causadas pelos produtos/serviços. Para cada perigo foram determinados o Índice de Risco, de acordo com a seguinte fórmula:

Índice do Risco= F x G:

Tabela 4 – Matriz de Riscos

Frequência durante o ciclo de vida	Gravidade				
	Negligenciável 1	Menor 2	Marginal 3	Crítico 4	Catastrófico 5
Improvável – 1	1	2	3	4	5
Remota – 2	2	4	6	8	10
Ocasional – 3	3	6	9	12	15

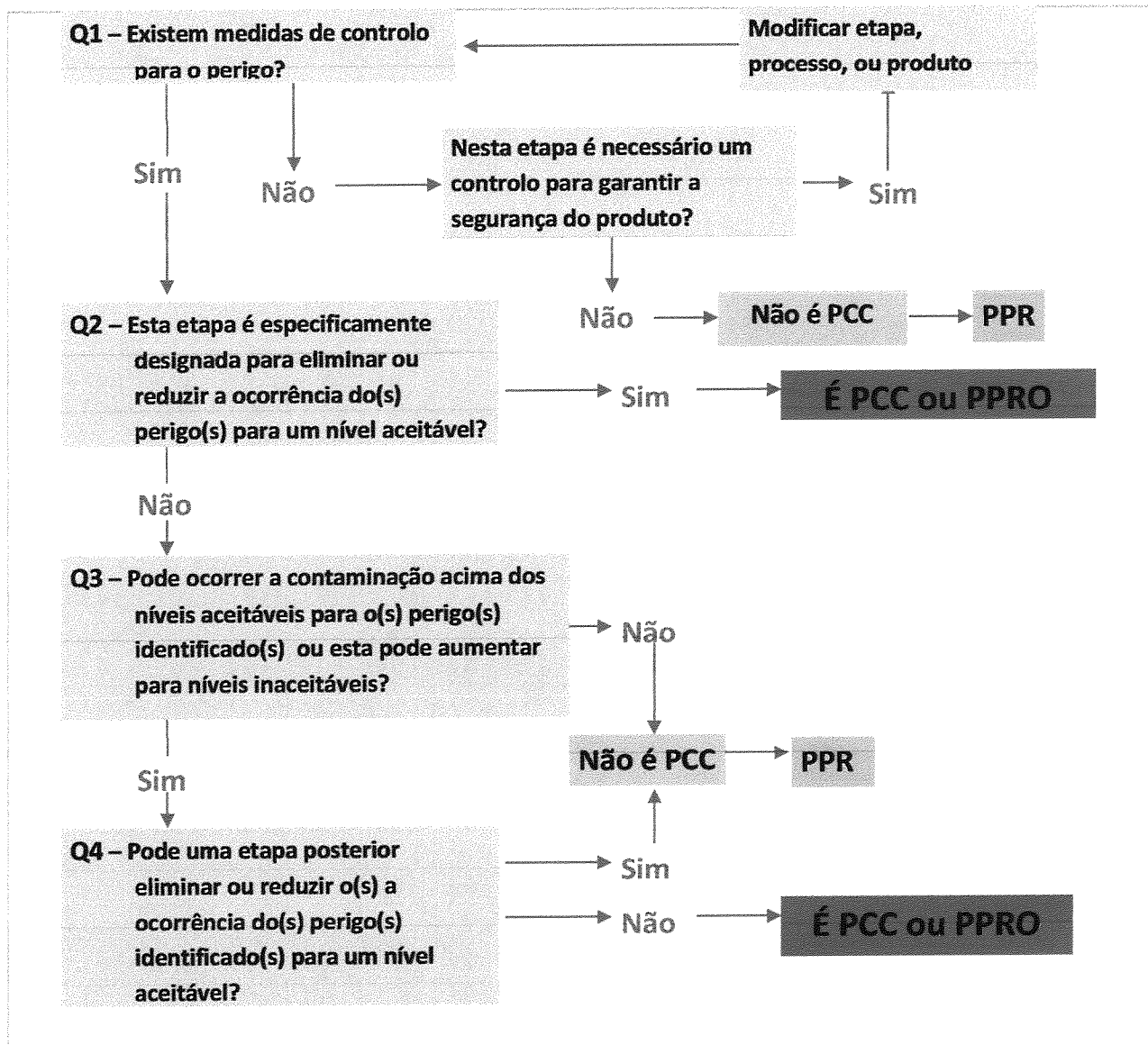
Frequência durante o ciclo de vida	Gravidade				
	Negligenciável	Menor	Marginal	Crítico	Catastrófico
	1	2	3	4	5
Provável – 4	4	8	12	16	20
Frequente - 5	5	10	15	20	25

Tabela 5– Classificação dos Riscos

Classificação do risco	Critério de Aceitação
Intolerável 16 a 25	Não pode haver qualquer de comercialização enquanto o risco não for reduzido, independentemente dos custos
Moderado 5-15	Deverão ser encetados esforços com vista a reduzir o risco, mas os custos da prevenção deverão ser cuidadosamente medidos e limitados. A monitorização é necessária para garantir que as Medidas de Controlo Operacional são mantidas. Nos casos em que um risco moderado estiver associado a consequências críticas ou catastróficas, poderá haver a necessidade de realizar uma avaliação complementar a fim de determinar com maior precisão a probabilidade do dano, que constituirá a base para determinar a necessidade de usar Medidas de Controlo Operacional mais precisas.
Inexistente 1-4	Não são necessárias medidas adicionais de controlo operacional.

A cada perigo significativo, de risco intolerável ou moderado, aplicou-se a árvore de decisão (Tabela 5).

Tabela 6– Árvore de Decisão, Adaptado do Codex Alimentarius (FAO/WHO, Codex Alimentarius - Versão Portuguesa - CAC/RCP 1-1969 Rev4, 2003)



Através deste processo, encontram-se os PPR's, e os PCC's e os PPRO's embora não seja possível nesta etapa distinguir estes dois últimos.

Os perigos significativos que deram origem a “PCC ou PPRO” com as respetivas Medidas de Controlo Operacional associadas foram determinados a partir do Critério de avaliação em que foi atribuído o nível 1 para o nível mais alto e o nível 2 para o nível mais baixo. A partir da tabela descrita no ponto anterior, concluiu-se que a avaliação se situa entre 7 e 14. Assim considerou-se que:

- O somatório dos valores de Critérios de avaliação ≤ 10 - PCC's;
- O somatório dos valores de Critérios de avaliação > 10 - PPRO's.

A classificação das Medidas de Controlo Operacional foi conduzida por utilização de uma abordagem lógica que incluiu avaliações respeitando a tabela seguinte:

Tabela 7 – Critério de Avaliação das Medidas de Controlo Operacional

Critério das Medidas de Controlo Operacional	Critério de Avaliação	
	1	2
a) Efeito sobre os perigos para a segurança alimentar?	Elimina ou reduz o perigo para níveis aceitáveis	Não elimina nem reduz o perigo para níveis aceitáveis
b) Exequibilidade de monitorização (monitorização em tempo útil)?	Sim	Não
c) Interação com outras Medidas de Controlo Operacional?	Não há etapa posterior que possa eliminar ou reduzir o perigo para níveis aceitáveis	Perigo eliminado ou reduzido para níveis aceitáveis numa etapa posterior
d) Probabilidade Frequência de falha na implementação ou variabilidade significativa do processo?	Baixa	Alta
e) A severidade gravidade das consequências em caso de falha na sua implementação ou eficácia?	Alta	Baixa
f) A medida de controlo está especificamente estabelecida e implementada para eliminar ou reduzir significativamente o nível dos perigos?	Sim	Não
g) Existe sinergia entre medidas de controlo?	Não existe sinergia entre as medidas de controlo porque não existe interação entre as medidas.	Existe sinergia entre as medidas de controlo e a sua interação proporciona um controlo mais eficaz.
TOTAL	7	14

No Plano de HACCP (**Anexo VII – Plano HACCP**) e estão identificados os PCC's, os limites críticos para os PCC's e os respetivos sistemas de monitorização, garantindo assim que os possíveis desvios são identificados, controlados e estabelecidas ações para evitar que voltem a acontecer.

No Programa de Pré Requisitos Operacionais encontram-se identificados os pré-requisitos operacionais que permitem controlar a ocorrência de perigos para a segurança alimentar e/ou de contaminação ou proliferação dos perigos para a segurança alimentar nos produtos ou no ambiente de comercialização. (**Anexo VIII – Plano PPRO**).

Relativamente à Equipa de Segurança Alimentar, ponto 7.3.2., foi alvo redefinição dos membros da equipa de segurança alimentar, de forma a assegurar que estão representadas todos os negócios na Equipa de Segurança Alimentar.

Quanto às características dos produtos estão disponíveis as Fichas Técnicas de todos os produtos disponíveis na Organização e, as respetivas análises químicas, microbiológicas e sensoriais dos produtos na “nuvem” da Organização (Dropbox Cores Doces) que é gerida pela Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar.

Relativamente à rastreabilidade, ponto 7.9, o SGSA anteriormente implementado garantia a conformidade relativamente à ISO 22000. A rastreabilidade é concretizada através de auditorias internas e externas da própria ANA Aeroportos conseguindo-se através de impressos próprios seguir o produto desde a chegada do mesmo ao armazém até ser vendido ao cliente.

O controlo da não-conformidade (7.10) a organização já possuía procedimentos e impressos próprios tanto para as correções, ações corretivas, bem como retiradas.

5.4. A compatibilidade com a NP EN ISO 9001:2008 e a Interligação com outros referenciais

A NP EN ISO 22000:2005 permite às organizações alinhar o SGSA com outros sistemas de gestão que pretendam vir a implementar ou que tenham implementado, integrando os diferentes sistemas num sistema de gestão único.

Embora não explicitado na NP EN ISO 22000:2005, a abordagem por processos está implícita na estrutura da norma e na metodologia HACCP, sendo recomendada pela ISO/TS 22004. Este princípio da Gestão da Qualidade é adotado pela NP EN ISO 9001:2008. A principal vantagem da abordagem por processos “é o controlo passo a passo que proporciona sobre a interligação dos processos individuais dentro do sistema dos processos, bem como sobre a sua combinação e interação”. Assim, “um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividades e os recursos associados são geridos como um processo”. (APCER, Guia Interpretativo: ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar)

As semelhanças e as diferenças entre a ISO 22000:2005 e a ISO 9000:2000 são as seguintes:

Tabela 8 – Quadro A.1 – Correspondência entre as secções da ISO 22000:2005 e as secções da ISO 9001:2000 (CTA 22 (FIPA), 2005)

ISO 22000:2005		ISO 9001:2000	
Introdução		0.1 0.2 0.3 0.4	Introdução Generalidades Abordagem por processos Relacionamento com a ISO 9004 Compatibilidade com outros sistemas de gestão
Objetivo e campo de aplicação	1	1 1.1 1.2	Campo de aplicação Generalidades Aplicação
Referência normativa	2	2	Referência normativa
Termos e definições	3	3	Termos e definições
Sistema de gestão da segurança alimentar	4	4	Sistema de gestão da qualidade
Requisitos gerais	4.1	4.1	Requisitos gerais
Requisitos da documentação	4.2	4.2	Requisitos da documentação
Generalidades	4.2.1	4.2.1	Generalidades
Controlo dos documentos	4.2.2	4.2.3	Controlo dos documentos
Controlo dos registos	4.2.3	4.2.4	Controlo dos registos
Responsabilidade da gestão	5	5	Responsabilidade da gestão
Comprometimento da gestão	5.1	5.1	Comprometimento da gestão
Política da segurança alimentar	5.2	5.3	Política da qualidade
Planeamento do sistema de gestão da segurança alimentar	5.3	5.4.2	Planeamento do sistema de gestão da qualidade
Responsabilidade e autoridade	5.4	5.5.1	Responsabilidade e autoridade
Responsável da equipa da segurança alimentar	5.5	5.5.2	Representante da gestão
Comunicação	5.6	5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação
Comunicação externa	5.6.1	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o produto
Comunicação interna	5.6.2	7.2.3 5.5.3 7.3.7	Comunicação com o cliente Comunicação interna Controlo de alterações na conceção e no desenvolvimento
Preparação e resposta à emergência	5.7	5.2 8.5.3	Focalização no cliente Ações preventivas
Revisão pela gestão	5.8	5.6	Revisão pela gestão
Generalidades	5.8.1	5.6.1	Generalidades
Entrada para a revisão	5.8.2	5.6.2	Entrada para a revisão
Saída da revisão	5.8.3	5.6.3	Saída da revisão
Gestão de recursos	6	6	Gestão de recursos

ISO 22000:2005		ISO 9001:2000	
Provisão de recursos	6.1	6.1	Provisão de recursos
Recursos humanos	6.2	6.2	Recursos humanos
Generalidades	6.2.1	6.2.1	Generalidades
Competência, consciencialização e formação	6.2.2	6.2.2	Competência, consciencialização e formação
Infraestrutura	6.3	6.3	Infraestrutura
Ambiente de trabalho	6.4	6.4	Ambiente de trabalho
Planeamento e realização de produtos seguros	7	7	Realização do produto
Generalidades	7.1	7.1	Planeamento da realização do produto
Programas pré-requisito (PPRs)	7.2	6.3	Infraestrutura
	7.2.1	6.4	Ambiente de trabalho
	7.2.2	7.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço
	7.2.3	8.5.3	Ações preventivas
		7.5.5	Preservação do produto
Etapas preliminares à análise de perigos	7.3	7.3	Conceção e desenvolvimento
Generalidades	7.3.1	7.4.2	Informação de compra
Equipa da segurança alimentar	7.3.2	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o produto
Características do produto	7.3.3	7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o produto
Utilização prevista	7.3.4		
Fluxogramas, etapas do processo e medidas de controlo	7.3.5		
Análise de perigos	7.4	7.3.1	Planeamento da conceção e do desenvolvimento
Generalidades	7.4.1		
Identificação de perigos e determinação de níveis de aceitação	7.4.2		
Avaliação do perigo	7.4.3		
Seleção e avaliação das medidas de controlo	7.4.4		
Estabelecimento de programas pré-requisito operacionais (PPRs operacionais)	7.5	7.3.2	Entradas para conceção e desenvolvimento
Estabelecimento do plano HACCP	7.6	7.3.3	Saídas da conceção e do desenvolvimento
Plano HACCP	7.6.1	7.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço
Identificação dos pontos críticos de controlo (PCC)	7.6.2	8.2.3	Monitorização e medição dos processos
	7.6.3	8.3	Controlo do produto não conforme

ISO 22000:2005		ISO 9001:2000	
Determinação de limites críticos para os pontos críticos de controlo	7.6.4 7.6.5		
Sistema de monitorização dos pontos críticos de controlo			
Ações a empreender quando existirem desvios aos limites críticos			
Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam os PPR(s) e o plano HACCP	7.7	4.2.3	Controlo dos documentos
Planeamento da verificação	7.8	7.3.5	Verificação da conceção e do desenvolvimento
Sistema de rastreabilidade	7.9	7.5.3	Identificação e rastreabilidade
Controlo da não-conformidade	7.10	8.3	Controlo do produto não-conforme
Correções	7.10.1	8.3	Controlo do produto não-conforme
Ações corretivas	7.10.2	8.5.2	Ações corretivas
Tratamento dos produtos potencialmente não seguros	7.10.3	8.3	Controlo do produto não-conforme
Retiradas	7.10.4	8.3	Controlo do produto não-conforme
Validação, verificação e melhoria do sistema de gestão da segurança alimentar	8	8	Medição, análise e melhoria
Generalidades	8.1	8.1	Generalidades
Validação das combinações das medidas de controlo	8.2	8.4 7.3.6 7.5.2	Análise de dados Validação da conceção e do desenvolvimento Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço
Controlo da monitorização e medição	8.3	7.6	Controlo dos dispositivos de monitorização e de medição
Verificação do sistema de gestão da segurança alimentar	8.4	8.2	Monitorização e medição
Auditoria interna	8.4.1	8.2.2	Auditoria interna
Avaliação dos resultados individuais da verificação	8.4.2	7.3.4	Revisão da conceção e do desenvolvimento
Análise dos resultados das atividades da verificação	8.4.3	8.2.3	Monitorização e medição dos processos
		8.4	Análises de dados
Melhoria	8.5	8.5	Melhoria
Melhoria contínua	8.5.1	8.5.1	Melhoria contínua
Atualização do sistema de gestão da segurança alimentar	8.5.2	7.3.4	Revisão da conceção e do desenvolvimento

As grandes diferenças dizem respeito ao capítulo 7 da ISO 9001.

De forma a implementar um sistema integrado ISO 2200 e ISO 9001 devem ser definidas algumas regras ou clarificar algumas regras de:

- Relação com clientes – atendimento
- Relação com fornecedores – eventualmente alguma melhoria nas compras mas essencialmente a metodologia de avaliação de fornecedores e sua exclusão
- Controlo dos diversos serviços realizados – não do ponto de vista da segurança e saúde dos clientes mas referente ao que é um serviço com “qualidade” ou um atendimento bem efetuado. Temos de saber responder à pergunta – O que é qualidade para a Organização? O que é qualidade do serviço ou um serviço conforme e depois o que a Organização faz para controlar ou medir a qualidade obtida/realizada.

Adicionalmente, a metodologia “*Plan-Do-Check-Act*” (PDCA), pode também ser aplicada à NP EN ISO 22000:2005. Esta metodologia tem como objetivo a melhoria contínua e pode ser descrita da seguinte forma:

Plan – Planear – estabelecer os objetivos e os processos necessários para apresentar resultados de acordo com os requisitos do cliente e as políticas da Organização;

Do – Executar – implementar os processos;

Check – Verificar – monitorizar e medir processos e produto em comparação com políticas, objetivos e requisitos para o produto e reportar os resultados;

Act – Atuar – empreender ações para melhorar continuamente o desempenho dos processos.

De seguida é apresentado um esquema da aplicação do conceito de Melhoria Contínua aos sistemas de gestão da segurança alimentar, baseados na NP EN ISO 22000:2005:

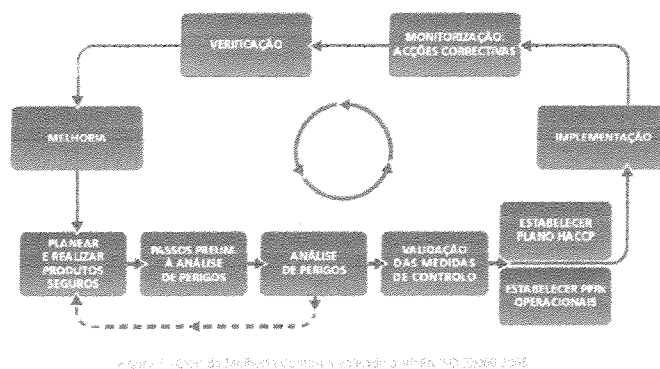


Figura 22 - Ciclo da Melhoria Contínua aplicado à NP EN ISO 22000:2005 (APCER, Guia Interpretativo: ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar)

A NP EN ISO 22000:2005 baseia-se nos princípios do HACCP do Codex Alimentarius internacionalmente reconhecidos e foi alinhada, originalmente, com a NP EN ISO 9001:2000. Com a publicação da NP EN ISO 9001:2008 este alinhamento não se perdeu, antes pelo contrário, permitiu até o esclarecimento de conceitos comuns aos dois referenciais. Estas relações encontram-se, respetivamente nos Anexos A e B da norma. (APCER, Guia Interpretativo: ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar)

Conclui-se assim que a transição efetuada pela Cores Doces, facilitará a implementação futura de outros referenciais da família ISO (qualidade, ambiente) de forma eficientemente integrada com a ISO 22000. A implementação destes referenciais poderá vir a ser determinante para a estratégia futura da empresa, num mundo em constante evolução e cada vez mais competitivo.

6 CAPÍTULO V – CONCLUSÕES: BENCHMARKING PARA OUTRAS ORGANIZAÇÕES

Neste capítulo propõe-se uma proposta de implementação da segurança alimentar numa Organização, iniciando o processo pela ISO 22000 com apoio paralelo nos requisitos do Codex como complemento na definição das boas práticas e HACCP.

Primeiro que tudo é importante toda a Organização estar envolvida neste processo exigente que pode ser mais ou menos complexo, dependendo do modo de funcionamento e organização da mesma. A gestão de topo tem um papel fundamental nesta etapa pois irá refletir aos colaboradores a importância que dá à certificação.

É também por isso importante dar formação inicial a todos os colaboradores, para transmitir o ponto em que se está, o que irá modificar, o porquê e que meta se pretende atingir. Depois desta pré-etapa, a Organização deve então seguir com todo o processo de certificação, seguindo a ordem abaixo indicada, nos subtópicos.

6.1.1. Identificação das Fases de Implementação

O processo de certificação de qualquer sistema de gestão subdivide-se em três etapas: (SGS, 2014)

- Etapa I: Proposta

A Organização que se pretende certificar, entra em contacto com uma entidade certificadora que, com base nas informações recolhidas, através de reunião ou questionário próprio da entidade certificadora, apresenta ao futuro cliente uma proposta que contempla a duração das auditorias e número de auditores e onde são discriminados os custos do processo de certificação: custos da instrução do processo, auditoria de concessão e auditorias de acompanhamento.

Os requisitos mínimos para aceder à certificação são:

- Programa de auditorias encontra-se completamente implementado e evidência resultados confiáveis;
- Foi efetuada pelo menos uma revisão do sistema, em todas as suas vertentes, pela Direção/ Gestão de Topo.

- Etapa II: Concessão

Após escolhida a empresa certificadora, a mesma seleciona a equipa auditora, que submete à aprovação do Cliente, e combina com este as datas da auditoria de concessão, que consta da 1ª e 2ª fases.

- Etapa III: Manutenção

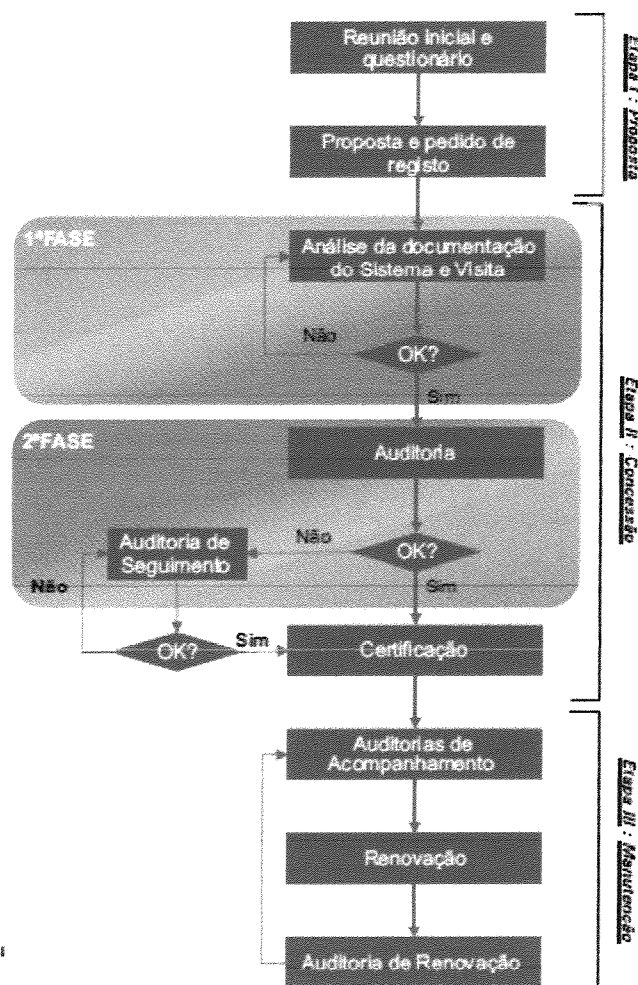
A organização deverá evidenciar que mantém o seu Sistema de Gestão e os mecanismos necessários à melhoria contínua, garantindo a realização de auditorias internas e revisão do sistema de gestão com uma periodicidade máxima anual.

Para confirmação da manutenção das condições que permitiram emitir o certificado e verificação da melhoria efetiva dos resultados do Sistema, são realizadas auditorias de acompanhamento, em geral com periodicidade anual.

Ao fim dos três anos, o Sistema de Gestão da Empresa será sujeito a uma Auditoria de Renovação e dar-se-á início a um novo ciclo de auditorias de organização certificada.

Abaixo um fluxograma resumo:

Fluxograma 3 - Processo de Certificação de Sistema de Gestão (SGS, 2014)



6.1.2. Diagnóstico Inicial

Nesta etapa a Organização deverá fazer um diagnóstico de forma a verificar a ponto de situação da mesma, ou seja, se terá um grande trabalho de implementação a realizar ou se, terá apenas que ajustar as instruções e procedimentos que já tem em vigor de forma a ajustar à ISO 22000.

A melhor forma de se realizar este diagnóstico inicial é através da construção de uma lista de verificação baseada na ISO 22000. Segue em anexo um exemplo de lista de verificação (APCER, <http://www.apcer.pt>, 2014) (**Anexo IX – Lista de Verificação ISO 22000**).

Esta lista de verificação deverá ser aplicada a toda a Organização e, após a sua aplicação deverão ser analisados os resultados construindo assim um relatório de diagnóstico onde serão evidenciados os seguintes itens:

- Recomendações
- Informações
- Não conformidades referentes à norma
- Ponto de situação da implementação
- Pontos fracos e pontos fortes face à norma

6.1.3. Plano de Ação

A etapa seguinte é realizar um plano de ação, que mais não é que construir um cronograma com todas as ações a realizar desde a análise de eventual documentação já existente na Organização, desenvolvimento de documentação, até à última etapa que será a das auditorias pela empresa de certificação.

Desta forma a Organização consegue obter uma visão global da certificação, desde as etapas que tem que seguir e a duração das mesmas, conseguindo assim prever o tempo de implementação da norma, que regra geral ronda os doze meses. (**Anexo X – Plano de Ação**)

6.1.4. Documentação

A Organização já sabe o seu ponto de situação da implementação face à ISO 22000, já estabeleceu etapas e consequentemente já sabe prever o tempo que leva a desenvolver cada item e, é altura de iniciar o desenvolvimento da documentação necessária.

Por documentação necessária, considera-se manual (não obrigatório na ISO 22000), procedimentos, instruções e impressos/ modelos.

6.1.5. Manual

Começando pelo manual, à *priori* Manual de Segurança Alimentar, na norma ISO 22000 não se encontra qualquer referência à obrigatoriedade deste.

No entanto, a existência do Manual poderá ser uma valiosa ajuda na esquematização de todo o sistema de gestão implementado. Poder-se-á seguir as mesmas orientações da ISO 9001 para a construção do manual, que terá o seguinte conteúdo tipo:

- Introdução e gestão do Manual de Segurança Alimentar
- Apresentação da Empresa (com identificação da mesma, a sua evolução e, a sua organização)
- Descrição das atividades/ serviços
- Caracterização do sistema de gestão de segurança alimentar (âmbito do sistema; identificação de processos, interação e monitorização);
- Procedimentos do sistema de gestão de segurança alimentar
- Controlo da documentação
- Auditorias internas
- Controlo das não conformidades e ações corretivas, bem como das ações de controlo
- Anexos
 - Revisões do Manual da Segurança Alimentar
 - Organigrama

É de extrema importância na apresentação da empresa, definir a política de segurança alimentar, bem como os objetivos de segurança alimentar da Organização.

6.1.6. Procedimentos

Os procedimentos obrigatórios na Norma ISO 22000 são os seguintes:

- 4.2.2 Controlo dos documentos;
- 4.2.3 Controlo dos registos;
- 7.10.1 Correções;
- 7.10.2 Ações corretivas;
- 7.10.3 Tratamento dos produtos potencialmente não seguros (este procedimento é referenciado no requisito 7.6.5, mas é/pode ser o mesmo documento);
- 7.10.4 Retiradas;
- 8.4.1 Auditoria interna.

No anexo XI – Procedimentos, pode-se encontrar um exemplo do procedimento de retiradas (7.10.4).

6.1.7. Registos mínimos obrigatórios

5.6.1 Comunicações externas

5.8.1 Revisões pela gestão

6.2.1 Acordos ou contractos com peritos externos

6.2.2 g) Formação e competências

7.2.3 Verificações e modificações dos PPRs

7.3.1 Informações relevantes e necessárias para a condução da análise de perigos

7.3.2 Conhecimentos e experiência da equipa da segurança alimentar

7.3.5.1 Fluxogramas verificados

7.4.2.1 Perigos Identificados

7.4.2.3 Justificação e resultado do nível de aceitação de um perigo no produto acabado

7.4.3 Metodologia e resultados da avaliação do perigo

7.4.4 Metodologia e parâmetros da avaliação das medidas de controlo

7.5 f) Monitorização dos PPRs Operacionais

7.6.1 g) Monitorização dos PCC

7.6.4 Registos determinados como relevantes para o sistema de monitorização (Ex: registos de medição, calibração, etc.)

7.8 Resultados de verificação

7.9 Processamento e entrega

7.9 Rastreabilidade

7.10.1 Correções, incluindo a natureza da não conformidade, as suas causas e consequências

7.10.2 Resultados de ações corretivas

7.10.4 Resultados, causas e dimensão de retirada

7.10.4 Avaliação da eficácia do programa de retirada

8.3 Bases da medição e verificação na ausência de padrões para calibração

8.3 Resultados de calibração e verificação de equipamento e métodos de medição

8.3 Resultados das avaliações e ações decorrentes da utilização de equipamento não conforme

8.4.1 Registos de auditoria interna

8.4.3 Análise dos resultados das atividades de verificação

8.5.2 Ações de atualização do sistema

Os registos específicos necessários a cada Organização serão diferentes tanto em número como em conteúdo. Pode ser necessário que a Organização mantenha outros registos, de modo a demonstrar conformidade com a norma ou com exigências legais, mesmo se aqueles não estiverem especificamente mencionados na NP EN ISO 22000:2005. (APCER, Guia Interpretativo: ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar)

No **anexo XII – Registos**, pode-se encontrar um exemplo do registo de temperaturas (7.6.4)

6.1.8. Legislação

Relativamente à legislação aplicável à organização a forma mais fácil de cumprir este requisito é manter um registo no *site* do Diário da República de forma a receber e-mails diários com a nova legislação.

Depois, é desenvolver uma listagem de legislação e normas aplicáveis à Organização que será atualizada sempre que a empresa receba um *e-mail* do DRE e, que contenha legislação aplicável à empresa. (**Anexo XIII – Legislação Aplicável**)

Uma alternativa, poderá ser adquirido um serviço de base de dados *on-line*, no qual sessão recebidos alertas da nova legislação e criar uma base de dados de legislação.

Relativamente às normas estas poderão ser atualizadas sempre que se justificar, com base na consulta do *site* www.ipq.pt

6.1.9. Definição de Competências

É importante a empresa definir quais as funções de cada pessoa e, acima de tudo, definir quais os requisitos que determinada pessoa tem que possuir para se considerar apto(a) a determinada função.

O mais simples será criar um Manual de Funções. (**Anexo XIV – Descrição de Função**)

6.1.10. Formação

É importante a empresa definir um Plano de Formação, que poderá ser anual ou bianual, cumprindo o que estipula o Código do Trabalho (mínimo de 35h/anuais por colaborador). (**Anexo XV – Plano de Formação**)

As restantes são definidas pela empresa, consoante as suas necessidades.

6.1.11. Auditorias Internas

Relativamente às auditorias internas, as mesmas devem constar em programa de auditorias (**Anexo XVI – Programa de Auditorias**) e, deve estar definido no procedimento das auditorias internas quais os requisitos mínimos para a sua realização, nomeadamente:

- Periodicidade
- Formação mínima do auditor coordenador

As auditorias internas são antecedidas por uma reunião de abertura, reunião de fecho, plano de auditoria, lista de verificação e, emissão do respetivo relatório de auditoria interna.

7. CONCLUSÃO

A segurança alimentar é um dos problemas mais importantes de saúde pública em todo o mundo. Nos tempos modernos, a distribuição dos alimentos é global, por isso, se um alimento se torna perigoso para a saúde, o risco de disseminação alargado de doença é elevado. As causas têm de ser identificadas rapidamente e os consumidores precisam de ser informados do perigo.

A preocupação crescente com a segurança alimentar reforçou a necessidade de integração entre os múltiplos referenciais exigidos pelo sector e foi um dos motores de desenvolvimento da nova família de normas da ISO. A partir de Janeiro de 2006 tornou-se obrigatório que todos os operadores que intervêm na cadeia alimentar implementem e façam cumprir os sistemas de segurança alimentar, de modo a garantirem que o produto que chega ao consumidor final seja um produto de elevada segurança e fiabilidade.

A norma ISO 22000, tornou-se uma ferramenta essencial, ao estabelecer os princípios do sistema de gestão alimentar permite colocar em ação os princípios do HACCP, em complemento de uma estrutura de gestão facilmente integrável com os demais procedimentos das empresas. Trata-se de uma norma auditável permitindo desta forma às empresas conseguirem a certificação junto da entidade que avalia toda a conformidade do sistema de gestão da segurança alimentar perante os requisitos da norma.

O presente projeto teve por base dar cumprimento aos requisitos da NP EN ISO 22000:2005. A finalidade da implementação da NP EN ISO 22000:2005 é assegurar a segurança dos produtos ao longo de toda a cadeia alimentar e por conseguinte garantir a segurança ao consumidor final. A Cores Doces uma vez inserida nos aeroportos nacionais e, futuramente nos PALOP's e sendo especializada no comércio de doçaria, sector em que poucas empresas são certificadas (à exceção dos fabricantes), identificou como objetivo fundamental e diferenciador evidenciar a garantia de segurança alimentar dos produtos comercializados aos clientes. Assim a certificação, da Cores Doces, pela NP EN ISO 22000:2005 apresenta-se como um fator competitivo muito importante para a empresa.

Após efetuado o presente projeto conclui-se que todos os requisitos da NP EN ISO 22000:2005 se encontram previstos nos documentos elaborados/atualizados e também que os documentos/registos requeridos pela norma foram efetuados.

Da documentação elaborada destaca-se o desenvolvimento do Plano de Preparação e Reposta à Emergência, ao Registo de Recepção de Mercadoria e Temperatura, a revisão de alguns procedimentos e, a atualização do Manual de Segurança Alimentar.

Atualmente, a empresa aguarda a 2.ª fase Auditoria de Concessão. Já foram realizadas as auditorias internas por auditores externas à empresa e, já decorreu a 1.ª fase da Auditoria de Concessão onde não foi detetada nenhuma Não Conformidade de carácter Maior ou Crítica.

Pode-se assim concluir que com o trabalho efetuado foi desenvolvida a base para futuras implementações de sistema de gestão, que certamente decorrerão nesta empresa que possui espírito de competitividade.

8. BIBLIOGRAFIA

8.1. Legislação e Normas Portuguesas

Diretiva n.º93/43/CEE, Jornal Oficial da União Europeia L175 de 19/07/1993

ISO 9001:2008 (3ª ed.). Sistemas de Gestão da Qualidade. Requisitos. Instituto Português da Qualidade. Caparica, Portugal.

ISO 22000:2005. Sistemas de gestão da segurança alimentar. Requisito para qualquer organização que opere na cadeia alimentar. Instituto Português da Qualidade. Monte da Caparica, Portugal.

NP EN 45020 (2009). Normalização e catividades correlacionadas. Vocabulário Geral. Instituto Português da Qualidade. Lisboa

Regulamento (CE) n.º 2200/96 do Conselho, de 28 de Outubro de 1996. Jornal Oficial da União Europeia L 297 de 21 de Novembro de 1996, PT. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas, Bélgica.

Regulamento (CE) n.º178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 28 de Janeiro de 2002. Jornal Oficial das Comunidades Europeias L 31 de 1 de Fevereiro de 2002,PT. Parlamento Europeu. Bruxelas, Bélgica.

Regulamento (CE) n.º 852/2004 de 29 de Abril de 2004: Retificação. Jornal Oficial da União Europeia L 226 de 25 de Junho de 2004, PT. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas, Bélgica.

Regulamento (CE) n.º 853/2004, Jornal Oficial da União Europeia L226 de Junho de 2004, PT. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas, Bélgica.

Regulamento (CE) n.º 854/2004, Jornal Oficial da União Europeia L139 de 30de Abril de 2004, PT. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas, Bélgica.

Regulamento (CE) n.º 882/2004, Jornal Oficial da União Europeia L165 de 30 de Abril de 2004, PT. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas, Bélgica.

Regulamento (CE) n.º 396/2005 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 23 de Fevereiro de 2005. Jornal Oficial das Comunidades Europeias L 070 de 16 de Março de 2005, PT. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas, Bélgica.

8.2. Obras Citadas

- FAO/Agriculture and Consumer Protection. (n.d.). *Hazard Analysis And Critical Control Point (HACCP) System and Guidelines for it's Application - Annex to CAC/RCP 1-1969, Rev. 3 (1997)*. Retrieved from <http://www.fao.org>: <http://www.fao.org/docrep/005/y1579e/y1579e03.htm>
- Afonso, A. (2006). <http://www.infoqualidade.net>. Retrieved from <http://www.infoqualidade.net>: <http://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-01/n01-pg12-15.pdf>
- Agência Nacional para a Cultura e Tecnologia. (N.D.). *Agência nacional para a cultura e tecnologia*. Retrieved Dezembro 10, 2012, from Agência nacional para a cultura e tecnologia: <http://www.cienciaviva.pt/projectos/pulsar/oleogirassol.asp>
- APCER. (2014, Agosto 02). <http://www.apcer.pt>. Retrieved from <http://www.apcer.pt>: http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=843&Itemid=477&lang=pt
- APCER. (n.d.). Guia Interpretativo: ISO 22000:2005 - Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar. Porto.
- APCER. (n.d.). <http://www.apcer.pt>. Retrieved Junho 6, 2014, from <http://www.apcer.pt>: http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=132:codex-alimentarius-haccp&catid=6&Itemid=64&lang=pt
- Baptista, P. (S/A). *Sistemas de Segurança Alimentar na Cadeia de Transporte e Distribuição de Produtos Alimentares*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, S.A.
- British Retail Consortium. (2013). Retrieved from http://www.brc.org.uk/brc_home.asp: http://www.brc.org.uk/brc_home.asp
- Campos, M. A. (S/A). *Segurança Alimentar - O Sistema HACCP*. Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias - Estudos e Ensaios.
- Comissão das Comunidades Europeias. (2000, 01 12). Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos. *Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos*. Bruxelas: Comissão das Comunidades Europeias.
- Comissão Europeia. (2004). *Do campo à mesa - Uma alimentação segura para os consumidores*. Bruxelas: Comissão Europeia.
- Cortett, D. A. (1998). *HACCP Users Manual*. Gaithersburg: Maryland: An Aspen.
- Cruz, M. M. (2006). Rastreabilidade e Gestão de Incidentes. *Revista Segurança e Qualidade Alimentar*, 28-30.
- CTA 22 (FIPA). (2005). *Sistemas de gestão da segurança alimentar: Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar (ISO 22000:2005)*. IPQ.
- Delgado, C. (2006). *Implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar – NP EN ISO 22000*. Companhia Própria – Formação e Consultoria, Lda.

- Dias, B. (2006). Análise dos Riscos na Cadeia Alimentar. *Revista Qualida de Segurança Alimentar*, 16-18.
- Dias, S. I. (2010, 2010). *Implementação da Norma ISO 2200 numa Indústria de Frutos Secos*. Lisboa.
- Direção Regional de Agricultura e Pescas do Centro. (S/A). *Segurança Alimentar - Síntese da Legislação*. Retrieved from <http://www.drapc.min-agricultura.pt>: http://www.drapc.min-agricultura.pt/base/geral/files/seguranca_alimentar.pdf
- Enformar. (S/A). Guia de Boas Práticas de Higiene e Segurança Alimentar. In *Guia de Boas Práticas de Higiene e Segurança Alimentar*. Enformar. Retrieved from http://www.cm-porto.pt/files/guia/files/sistema_haccp.pdf
- FAO. (S/A). *Código de práticas internacionais recomendadas - Princípios gerais de higiene alimentar CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-20031*. FAO.
- FAO/OMS. (1999). *Basic texts on food hygiene - Codex Alimentarius*. Roma.
- FAO/WHO. (1999). *Understading the Codex Alimentarius*. Retrieved from Understading the Codex Alimentarius: <http://www.fao.org/docrep/w9114e/w9114e00.htm>
- FAO/WHO. (2003). *Codex Alimentarius - Versão Portuguesa - CAC/RCP 1-1969 Rev4*. FAO/WHO.
- Frota, A. C. (S/A). *Food Safety Brazil - Segurança de Alimentos*. Retrieved from Food Safety Brazil - Segurança de Alimentos: <http://foodsafetybrazil.com/10-diferencas-entre-appcc-codex-e-appcc-iso-22000/>
- <http://www.dqa.pt>. (2013). Retrieved 2013, from <http://www.dqa.pt>: <http://www.dqa.pt>
- <http://www.drapc.min-agricultura.pt>. (2013). Retrieved from http://www.drapc.min-agricultura.pt/base/geral/files/seguranca_alimentar.pdf: http://www.drapc.min-agricultura.pt/base/geral/files/seguranca_alimentar.pdf
- <http://www.hipersuper.pt>. (n.d.). Retrieved Julho 11, 2014, from HiperSuper: <http://www.hipersuper.pt/2008/09/05/as-desvantagens-do-sistema-de-haccp/>
- Julião, A. M. (2010). *Modelo para a implantação de Sistemas de Gestão Integrado (ISO 22000, ISO 14001, OHSAS 18001, AS 8000) em entreposto de pescado*.
- Mendes, S. (2004, 01 15). *Segurança Alimentar - Aborgadem Global e Integrada*. Retrieved from Segurança Alimentar - Aborgadem Global e Integrada: http://www2.esb.ucp.pt/twt/segalimentar/seg_alim_trabalho1/documents%20and%20settings/susana%20mendes/ambiente%20de%20trabalho/seguranca_pagina/3_controlo/codex%20alimentarius.htm
- Miranda, A. P. (2012). *Estudo de Implementação da NP EN ISO 22000:2005 na Sala de Desmancha de Carnes Frescas da Empresa "X" Cash&Carry*. Faculdade de Ciências e Tecnologia - Universidade Nova de Lisboa.
- Paulo Baptista., G. P. (2003). *Sistemas de gestão de segurança alimentar*. Guimarães: Forvisão - Consultoria em formação integrada, Lda.
- Pereira, J. D. (2012). *Implementação do Sistema de Segurança Alimentar ISO 22000 na Miroliva*. Universidade de Aveiro.
- Queiroz, P. (2006). ISO 2200:2005 - Inocuidade do Prado ao Prato. *Revista Segurança e Qualidade Alimentar*, 33-35.

Regulamento (ce) nº 853/2004 . (2004, Abril 29). Regulamento (ce) nº 853/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho de 29 de Abril de 2004 que estabelece regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal. Jornal Oficial da União Europeia.

S. Mortimore, C. W. (1998). HACCP - A practical approach. Maryland: An Aspen Publication.

Said Global. (2013). Retrieved from www.saiglobal.com: www.saiglobal.com/assurance/food-safety/BRC.htm

Sansawat, S., & Muliyl, V. (2011). *Comparando as Normas Reconhecidas pela Inicativa Global para a Segurança de Alimentos (GFSI)*.

SGS. (2014). O Processo de Certificação SGS ICS.

www.ifs-online.eu . (2013). Retrieved from www.ifs-online.eu : www.ifs-online.eu

www.iso.org. (2014, Agosto 02). www.iso.org. Retrieved from www.iso.org: www.iso.org

9. ANEXOS

9.1. Anexo I – Política de Segurança Alimentar

As CORES DOCES – Sociedade de Comércio de Doçaria, Lda, está empenhada em assegurar a segurança alimentar e conformidade dos produtos que comercializa, com respeito pelo consumidor, pelo meio ambiente, pelas condições de trabalho dos seus colaboradores, em conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis.

Neste sentido, visando o desenvolvimento sustentável da empresa, foram estabelecidos os seguintes compromissos, que são permanentemente divulgados e que envolvem colaboradores, fornecedores e clientes, garantido que:

- Está conforme com os requisitos estatutários e regulamentares e com os requisitos, em matéria de segurança alimentar;
- As necessidades e expectativas dos clientes são sempre interpretadas e respeitadas através do fornecimento de produtos de qualidade e seguros;
- A identificação de perigos e a avaliação e controlo dos riscos relacionados com a Segurança Alimentar são realizadas segundo a metodologia HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points);
- O desempenho dos fornecedores é identificado e avaliado;
- É assegurada e valorizada a comunicação interna e externa;
- Os equipamentos são adequados e eficazes;
- A gestão de resíduos, a protecção dos trabalhadores e a prevenção dos riscos é analisada e controlada;
- É realizada formação aos seus colaboradores no sentido de promover a sua competência, envolvimento, motivação e espírito de equipa.

Santarém, 20 de Junho de 2014

O Director Geral
José Ricardo Gonçalves

9.2. Anexo II – Objetivos de Segurança Alimentar

OBJECTIVOS DA SEGURANÇA ALIMENTAR

Código: OB.GS.GR.436/01

Página: 1 de 1

Data: 02/05/2014

Indicador	Métrica	Objectivo do ano 2014
Análises de controlo analítico do produto	Número de Resultados Positivos / Número de Ensaaios realizados a produtos	> 90%
Reclamações por contaminação	Número de reclamações com fundamento	Zero
Não Conformidades relacionadas com a segurança alimentar	Nº NC relacionados com a SA / Nº de folhas de ocorrências emitidas	< 15%
Resultado das auditorias internas	Nº de NC / Nº total de itens auditados	< 15%

9.3. Anexo III – Descrição de Função

Cargo:	Administrativa, Área Financeira, Auditoria e Controlo
Dependência Hierárquica / Reporte:	Director Geral
Substituição na ausência:	A nomear pelo Director Geral
Requisitos Mínimos necessários para o desempenho da Função:	
Escolaridade	
12.ºano	
Formação	
Preferencialmente na área da contabilidade.	
Experiência	
Mínimo 6 a 8 anos de experiência	
Saber Fazer	
Competências na área administrativa e financeira.	
Descrição detalhada da Função (Responsabilidade / Autoridade):	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Encomendas • Lançamento de Faturas de Fornecedores • Controlo de Stocks • Faturação 	
Responsabilidade / Autoridade na Área da Segurança Alimentar	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar aos fornecedores Notas de Crédito por produto Não Conforme. • <u>RECLAMAÇÕES</u> • Efectuar a transferência bancária das quantias das reclamações e enviar o comprovativo ao(à) Gestor(a) de Qualidade e Segurança Alimentar. 	
APROVADO POR: Ricardo Gonçalves	
ASSINATURA:	

9.4. Anexo IV – Comunicação Interna

Data:

Comunicação n.º: __/____

Assunto:

Comunicação n.º ____:

Assinatura: _____

Comunicação n.º: ____ (Continuação)

Serve o presente registo para comprovar que todos os trabalhadores da Cores Doces tiveram acesso à comunicação supra-citada.

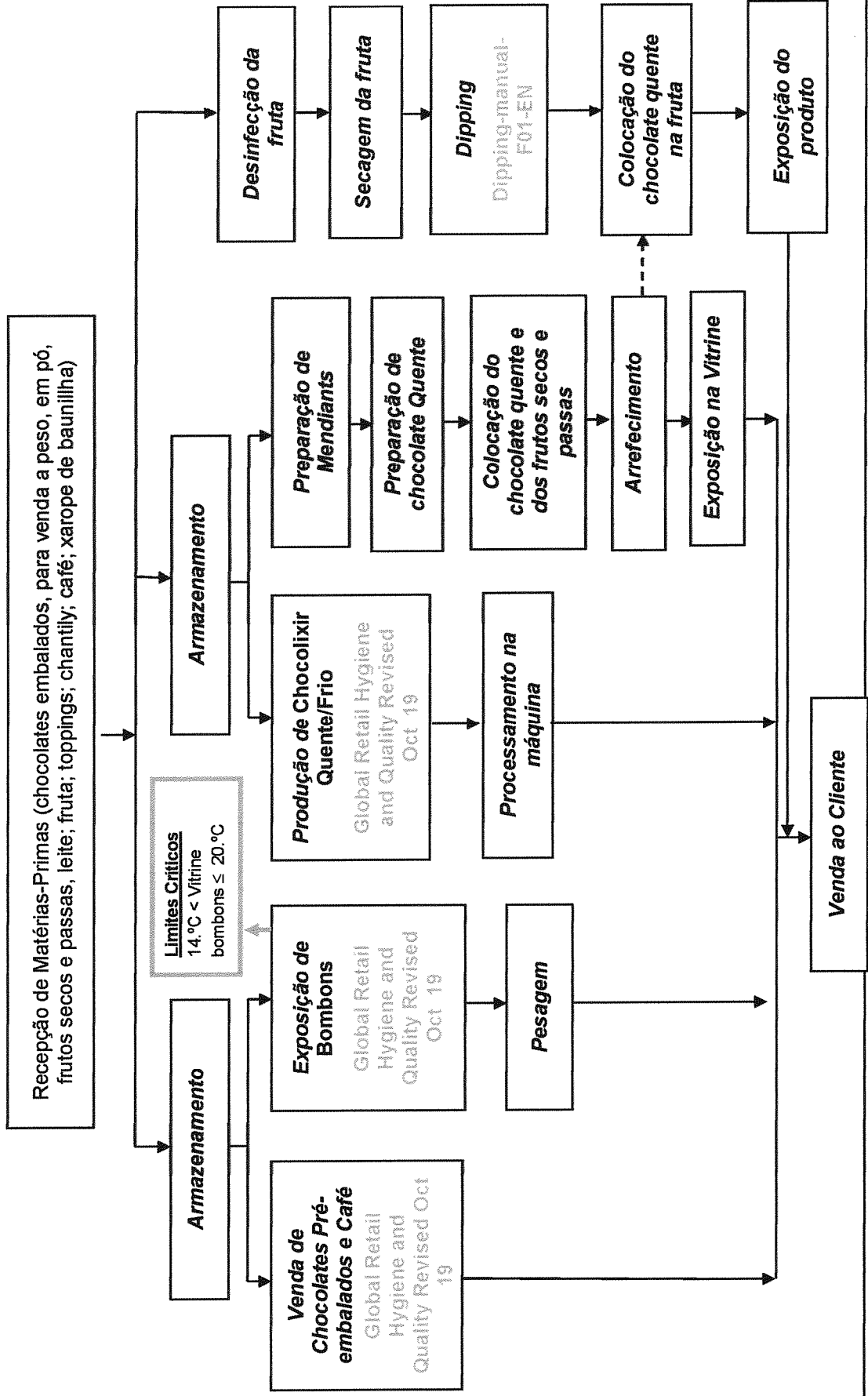
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____
Nome: _____	Data: __/__/____ Ass: _____

9.5. Anexo V – Plano de Preparação de Resposta à Emergência
(Excerto)

Sistema	Tipo de Falha	Tempo de Reacção (min)	Ações a tomar ao nível do processo/produto	Responsáveis	Outras ações a desenvolver	Responsáveis Nomes/Contactos
(Acidentes de Trabalho)	Acidente de Trabalho Grave	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tentar minimizar o acidente utilizando o material que consta na caixa de primeiros socorros ▪ Guardar utensílio que tenha causado o acidente 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregada de loja ▪ Responsável de loja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avisar responsável de loja e gestora de QSA ▪ Dirigir-se a um dos hospitais constantes na Listagem das Redes Convecionadas e levar número de apólice de seguro ▪ Preencher Registo de Acidentes de Trabalho (MO.GS.GR.213) e remetê-lo à responsável de loja e gestora de QSA 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsável de loja Porto-Tlm: 961 937 987 Lisboa-Tlm: 967675759 Faro-Tlm: 961937990 Funchal-Tlm: 961 937 986 ▪ Gestor(a) da Qualidade e Segurança Alimentar ▪ Tlm: 965 260 791
Energia (eletricidade)	Interrupção de fornecimento	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proibição de aberturas das arcas, exceto para guardar o produto em curso 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Empregada de loja ▪ Responsável de loja 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avisar responsável de loja e gestora de QSA ▪ Preencher Registo de Ocorrências (MO.GS.GR.095) ▪ Contactar Manutenção Eléctrica da ANA para previsão de resolução do problema. ▪ Acompanhar o registador de temperaturas das arcas em permanência. ▪ Avaliar a possibilidade de transferir os produtos 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsável de loja Porto-Tlm: 961 937 987 Lisboa-Tlm: 967675759 Faro-Tlm: 961937990 Funchal-Tlm: 961 937 986 ▪ Manut. Eléct. ANA RIA Porto: 41303/4/5 RIA Lisboa: 555 RIA Faro: 62002 RIA Funchal: 73331 ▪ Gestor(a) da Qualidade e Segurança Alimentar Tlm: 965 260 791

9.6. Anexo VI - Fluxograma

▪ Descrição do Fluxograma de Comercialização – CHOCOLATE LOUNGE



9.7. Anexo VII - Plano HACCP

9.8. Anexo VIII – Plano PPRO

PROGRAMA PRQ																			
Anexo	Espec	Tipo de Produto	Limite de presença	Fonte	Diagnóstico de risco	Monitoramento		Método de Controle Operacional	Registros										
						Quando	Quem												
Cores Doce	Armaazenamento de Gomas, Chocolates, Chupas, Produtos Regionais, Pastilhas, Cabas, Sacos, Colheres	Presença de microrganismos patogênicos		INSA	Embalagens danificadas	Análise dos relatórios de análise	Após recepção	GOSA	MCO 1	Plano de Validação 2014_Rev1 Controlvet_Com análise de resultados									
											< 100 ufc								
											< 10000ufc								
											< 10ufc								
											< 100ufc								
Cores Doce	Reposição de Gomas, Chocolates, Chupas, Produtos Regionais Pastilhas, Sacos, Colheres	Presença de microrganismos patogênicos		Reg. (CE) n.º 1441/2007	Embalagens danificadas	Análise dos relatórios de análise	Após recepção	GOSA	MCO 2	Plano de Validação 2014_Rev1 Controlvet_Com análise de resultados									
											< 10ufc								
											< 10 ufc								
											< 10ufc								
											Ausente								
Cores Doce	Auto-Serviço pelo Cliente	Presença de alérgenos		Cores Doces	Existência de produtos alérgenos	Celar autocolante nos acrílicos	Sempre que necessário	Colaborador(s) em loja	MCO 3	MCO.GS.GR.D95 - Folha de Diferenças									

9.9. Anexo IX – Lista de Verificação ISO 22000

	ITEM A VERIFICAR	Conforme	Não Conforme	Observações
CLÁUSULA 4 - SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR	Âmbito do SGSA definido?			
	Os perigos razoavelmente expectáveis, associados aos seus produtos estão identificados?			
	Existe comunicação externa sobre a informação relevante para a segurança dos seus produtos, ao longo da cadeia de fornecimento dos alimentos?			
	Existe comunicação interna?			
	A Política de Segurança Alimentar encontra-se documentada?			
	A organização documentou, em procedimento(s) os requisitos relativos à elaboração, revisão, aprovação, disponibilização e controlo da actualização dos documentos e a identificação, armazenamento e proteção, acesso e tempo de retenção dos registos que evidenciam a conformidade com os requisitos?			
CLÁUSULA 5 - RESPONSABILIDADE SOCIAL	A Gestão de Topo comunica a Política de Segurança Alimentar a todos os níveis da Organização?			
	A Política de Segurança Alimentar é compatível com os requisitos legais e regulamentares e com os requisitos de segurança alimentar acordados com os clientes; e enquadra as necessidades de comunicação externa e interna?			
	A Política de Segurança Alimentar está suportada por objetivos mensuráveis?			
	A Gestão de Topo colabora no planeamento do SGSA, incluindo a definição dos objetivos, e na manutenção da integridade do sistema nos períodos de planeamento e implementação de alterações?			
	Está definido o(a) Gestor(a) da Equipa de Segurança Alimentar?			
	Estão identificadas as necessidades de comunicação, externa e interna, respetivos âmbitos e conteúdos, responsabilidades e autoridades para tal, incluindo a integração da informação recebida do exterior no SGSA?			
	A gestão de topo estabeleceu e implementou procedimentos para gerir potenciais situações de emergência e acidentes com impacte na segurança dos produtos alimentares?			
	A gestão de topo estabeleceu a periodicidade, as fontes de informação e metodologia de análise para as Revisões do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar?			
CLÁUSULA 6 - GESTÃO DE RECURSOS	Existe Manual de Funções?			
	Quando a organização recorre a peritos externos (pessoas ou entidades) para o desenvolvimento, operação ou avaliação do SGSA, existem registos dos acordos ou contratos que especifiquem as respetivas responsabilidades e autoridades?			
	Está definido e é implementado Plano de Formação?			
	É realizada a avaliação da eficácia da formação?			
LÁU SUL	Existe Plano de HACCP e é verificada a sua conformidade com a realidade da organização em tempos definidos?			

	ITEM A VERIFICAR	Conforme	Não Conforme	Observações
	<p>Existe programa de pré-requisitos definido?</p> <p>A organização desenvolveu as “fases preliminares” à análise de perigos, envolvendo a nomeação de uma Equipa de Segurança Alimentar com capacidade e experiência técnica e científica, abrangentes e comprováveis e procedeu à descrição sistemática, fundamentada e verificada de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Características de matérias-primas, ingredientes e de contacto (p.e. embalagem)? • Utilização prevista do produto, incluindo potenciais usos indevidos? • Descrição dos processos através de fluxogramas claros, rigorosos, suficientemente detalhados e verificados localmente? • Descrição das fases de processamento incluindo medidas de controlo e parâmetros de produção/operação ao longo do processo? • Requisitos legais e regulamentares aplicáveis a todos os aspetos anteriores? 			
	<p>A organização desenvolveu uma análise de perigos para identificar os que devem ser controlados, o grau de controlo necessário, incluindo a eventual combinação de medidas de controlo?</p>			
	<p>A análise de perigos está suportada num levantamento de informação e dados pertinentes, suficientes e atualizados e foram analisadas todas as fases do processo (das matérias primas à distribuição) onde se possa razoavelmente esperar que os perigos identificados tenham oportunidade de ocorrer?</p>			
	<p>A avaliação dos perigos foi conduzida de forma a determinar, para cada perigo, se a sua eliminação ou redução a níveis aceitáveis é necessária para a segurança dos produtos, quais os limites aceitáveis, as medidas de controlo respetivas e a sua justificação?</p>			
	<p>As medidas de controlo (ou combinações destas) selecionadas, são apropriadas às conclusões da análise e da avaliação dos perigos e são geridas através do Programa de Pré-requisitos Operacional e/ou do Plano HACCP. Estes estão documentados e incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os perigos a controlar ao longo do processo e nos pontos críticos do controlo (PCCs)? • As medidas de controlo? • Os limites críticos? (só para o Plano HACCP) • Os procedimentos de monitorização, correção e ação corretiva? • Os registos a efetuar? 			

	ITEM A VERIFICAR	Conforme	Não Conforme	Observações
	Estão previstas as ações a empreender quando um Ponto Crítico de Controlo (PCC) sai fora de controlo?			
	A organização atualiza, periodicamente toda a informação de suporte à análise de perigos e revê e verifica a sua adequação, de acordo com um plano detalhado?			
	Está implementado um sistema de rastreabilidade de lotes de produtos, documentado um procedimento de controlo dos produtos não conformes e documentado um procedimento de ações corretivas, a desenvolver quando os PCCs saem fora de controlo ou os requisitos dos PPRs operacionais não são cumpridos?			
	Estão documentadas as regras de manuseamento e tratamento de produtos potencialmente inseguros, de forma a impedir que entrem na cadeia de fornecimento?			
CLÁUSULA 8 - VALIDAÇÃO, VERIFICAÇÃO E MELHORIA DO SGSA	A Equipa de Segurança Alimentar planeia e implementa os processos necessários para validar as medidas de controlo (ou as suas combinações) e para verificar e melhorar o SGSA?			
	As medidas de controlo (ou combinações destas), antes de serem incluídas nos PPRs operacionais e no Plano HACCP (e após uma qualquer alteração), são validadas para demonstrar eficácia e adequação ao controlo dos perigos identificados?			
	Os métodos e equipamentos afetos à monitorização e medição são adequados às necessidades de monitorização e medição? Os equipamentos são calibrados ou verificados, ajustados e identificados quanto ao seu estado e, ainda, protegidos contra desajustes, dano e deterioração?			
	São conduzidas auditorias internas de forma planeada e executadas por pessoal qualificado, segundo um procedimento documentado?			
	A Equipa de Segurança Alimentar avalia, de forma sistemática, os resultados individuais e globais das verificações planeadas?			
	Os resultados das atividades de verificação são analisados pela Equipa de Segurança Alimentar, incluindo os das auditorias internas e externas?			
	A gestão de topo assegura a melhoria contínua do SGSA, através da comunicação, das revisões periódicas do sistema, das auditorias e dos resultados das validações, verificações, medidas de controlo, correções e ações corretivas, contribuindo para a sua atualização permanente?			
	A equipa de segurança alimentar procede à avaliação do SGSA, em intervalos planeados, incluindo a avaliação objetiva da necessidade (ou não) de rever a análise de perigos, PPRs operacionais e o plano HACCP?			
	A avaliação periódica do SGSA inclui a informação detida pela comunicação externa e interna, outras partes de informação sobre o desempenho e adequação do SGSA, o resultado das atividades de verificação e da revisão pela gestão?			

	ITEM A VERIFICAR	Conforme	Não Conforme	Observações
	Os resultados de avaliação e atualização do SGSA são registados, são comunicados e são adequados como entrada para a revisão pela gestão?			

9.10. Anexo X – Plano de Ação

	Task	Start	End	Dur	2013				2014					
					Sep	Oct	Nov	Dec	Jan	Feb	Mar	Apr	May	Jun
	Implementação da ISO 22000:2005	2/9/13	15/6/14	205	[Gantt bar spanning from Sep 2013 to Jun 2014]									
1	Análise de documentação existente (Codex Alimentarius)	2/9/13	30/9/13	21	[Task bar from Sep 2013 to Sep 2013]									
2	Comparação de requisitos Codex Alimentarius versus ISO 22000:2005	1/10/13	15/10/13	11	[Task bar from Oct 2013 to Oct 2013]									
3	Planejamento e Avaliação de requisitos e referencial a implementar	16/10/13	31/10/13	12	[Task bar from Oct 2013 to Nov 2013]									
4	Formação	4/11/13	29/11/13	20	[Task bar from Nov 2013 to Nov 2013]									
5	Desenvolvimento de documentação do sistema ISO	2/12/13	26/3/14	85	[Task bar from Dec 2013 to Mar 2014]									
6	Validação da nova documentação	1/4/14	30/4/14	22	[Task bar from Apr 2014 to Apr 2014]									
7	Acompanhamento	15/4/14	30/5/14	34	[Task bar from Apr 2014 to May 2014]									
8	Encerramento do projecto	2/6/14	15/6/14	10	[Task bar from Jun 2014 to Jun 2014]									


9.11. Anexo XI – Procedimentos

ÍNDICE

1. OBJECTIVO
2. ÂMBITO
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA
4. DEFINIÇÕES
5. DESCRIÇÃO
6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

HISTORIAL DO DOCUMENTO		
EDIÇÃO	DATA	DESCRIÇÃO/ MODIFICAÇÃO
0		Criação do documento
1	30/08/2010	Alteração do documento
2	29/11/2013	Actualização do documento perante a implementação da ISO 22000
3	21/07/2014	Actualização do ponto 4.

Realizado por:	Aprovado por:
Sofia Lúcio	Ricardo Gonçalves
Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar	Director Geral

	RECOLHA DE PRODUTO NO MERCADO	Código: PR.GS.GR.005/03
		Página: 2 de 4
		Data: 21/07/2014

1. OBJECTIVO

Estabelecer as regras a seguir aquando da identificação de produto não seguro ou potencialmente não seguro, ou não conforme.

2. ÂMBITO

Aplicável em todas as situações de alerta (com origem externa/interna) para recolha de produto sempre que seja identificado produto não seguro ou potencialmente não seguro.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

NP EN ISO 22000

4. DEFINIÇÕES E ABREVIATURAS

4.1. DEFINIÇÕES

Product Recall – Qualquer situação que exija a recolha de um produto perigoso que já tenha sido fornecido pelo produtor ou distribuidor ou que esteja disponível para o consumidor.

4.2. ABREVIATURAS

GQSA – Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar

5. DESCRIÇÃO

Quando for detectado um potencial problema de segurança alimentar, a situação é transmitida à **Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar**. Na sua ausência será o Director Geral que deverá proceder à activação das acções e dos contactos.

Em caso de retirada de produto cabe à Responsável de cada loja/ Responsável de Vending, que tem a autoridade para dar início à retirada assim como coordenar e verificar se a mesma foi bem efectuada pelos empregados de loja. E enviar os registos para a GQSA.

Todo o stock de produto afectado existente no armazém é identificado e colocado numa zona de Não Conformidades a qual deve ser delimitada e devidamente identificada, não sendo permitida a utilização ou saída do produto.


As CORES DOCES tem estabelecidas as regras de retirada de produto de modo a assegurar que:

- Os produtos que não se apresentam em condições de conservação, higiene e/ou segurança alimentar sejam segregados e/ou retirados da cadeia de forma rápida e completa;
- O produto retirado é segregado e identificado;
- É avaliada a necessidade de alertar os clientes e entidades oficiais;
- É decidido o destino a dar ao produto;
- São mantidos registos.

A suspeita de que um produto representa perigo a nível de segurança alimentar, ou não se encontra conforme os padrões de qualidade estabelecidos para o produto, pode ser recebida na empresa através de:

- Fornecedor, que regra geral contacta a área de compras respectiva;
- Autoridades externas / alertas, que regra geral contactam o Director Geral;
- Análise de reclamações de clientes / consumidores que contactam GQSA;
- Constatação interna, regra geral a partir da detecção de uma não conformidade pelos Colaboradores que informa a Responsável da Loja/ Responsável de Vending.

Sequência de Acções	Responsabilidades
1. Encaminhar qualquer suspeita para a GQSA e/ou Director Geral	Qualquer pessoa
2. Solicitar à Responsável da Loja/ Responsável de Vending a recolha de informações	Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar (GQSA)
3. Recolher informações: <ul style="list-style-type: none"> • Descrição e código do Produto • Lote do Produto • Registos de Rastreabilidade Internos • Quantidade de produto afectado • Localização do stock afectado • Valor do stock afectado • Descrição do problema e a natureza do 	Responsável de Loja/ Responsável de Vending

	RECOLHA DE PRODUTO NO MERCADO	Código: PR.GS.GR.005/03
		Página: 4 de 4
		Data: 21/07/2014

Sequência de Acções	Responsabilidades
problema <ul style="list-style-type: none"> • Algumas recomendações imediatas 	
4. Bloquear as saídas / utilização do produto	Responsável de Loja/ Responsável de Vending
5. Identificar as saídas do produto (dias e quantidades)	Responsável de Loja/ Responsável de Vending
6. Avaliação da necessidade de Comunicação Externa às autoridades, clientes e Ana Aeroportos	Equipa de Segurança Alimentar
7. Realização de Comunicação Externa Caso necessário, os contactos das autoridades são os seguintes: Direcção de Serviços de Normalização e Segurança Alimentar Tel. 213 819 300 / 213 816 877 E-mail: dsnsa@gpp.pt	Director Geral
8. Decidir sobre o destino do produto / execução	Equipa de Segurança Alimentar

No final, a GQSA apresentará um relatório ao Director Geral com o resumo do processo de retirada e eventuais sugestões de recomendações / melhoria.

6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

MO.GS.GR.069 - Recolha do Produto no Mercado

9.12. Anexo XII – Registos

Mês:

Loja:

N.º Equipamento: _____

Dia	1.º Turno (Início)	Responsável	2.º Turno (Início)	Responsável	3.º Turno (Fecho)	Responsável
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						

Limites Críticos

4 °C ≤ Vitrine dos bolos, Frigorífico ≤ 7.°C

-7.°C ≤ Arca Café Zero ≤ -9.°C

-8.°C ≤ Armazenamento Café Zero ≤ -12.°C

-8.°C ≤ Soft ≤ -13.°C

14.°C < Vitrine bombons ≤ 18.°C

-16.°C ≤ Scoop, Impulse, Bolos, Waffles, B&J ≤ -22. °C

74.°C ≤ Máquina do leite ≤ 76.°C

NOTA: Caso haja irregularidade nas temperaturas, consulte o PLANO DE PREPARAÇÃO E RESPOSTA À EMERGÊNCIA (PL.GS.GR.092).

**9.13. Anexo XIII – Legislação Aplicável
(Excerto)**

Âmbito	Tema	Sub-Tema	Acto	Diploma	Data	Sumário	Aplicabilidade mativo	Observações
Alimentar	Segurança Alimentar	Geral	Regulamento	16/2011	10-Jan	Estabelece medidas de execução relativas ao Sistema de Alerta Rápido para os Géneros Alimentícios e Alimentos para Animais.	I	
			Decreto - Lei	113/2006	12-Jun	Estabelece as regras de excepção, na ordem jurídica nacional, dos Regul. n.º 852/2004, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e à higiene dos géneros alimentícios de origem animal, respectivamente.	I	
			Rectificação do Regulamento	852/2004	29-Abr	Relativo à Higiene dos Géneros Alimentícios.	A	
			Regulamento	164/2003	22-Jul	Altera o Reg. 178/2002 que determina os princípios e normas gerais de legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios	I	
			Regulamento	178/2002	28-Jan	Determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos em matéria de Segurança dos Géneros Alimentícios.	A	Alterados pelo Reg. 164/2003 e Reg. 575/2006 (Protecção da florescência).
			Decreto-Lei	26/2011	24-Fev	Estabelece os critérios de pureza específicos do edulcorante E 961 - neotame, transpondo a Directiva n.º 2010/37/UE, do Conselho, de 17 de Junho, que altera a Directiva n.º 2009/60/CE, do Conselho, de 17 de Junho.	I	
			Decreto-Lei	94/2010	29-Jul	Altera os critérios de pureza específicos dos aditivos alimentares, modifica as condições de utilização dos edulcorantes alimentares, transpondo as Directivas n.os 2009/10/CE, do Conselho, de 13 de Fevereiro, 2009/18/UE, do Conselho, de 22 de Dezembro, procedendo à oitava alteração ao Decreto-Lei n.º 365/98, de 27 de Novembro, e à terceira alteração do Decreto-Lei n.º 394/98, de 10 de Dezembro	I	
			Directiva	2010/37/CE	17-Jun	Que altera a Directiva 2009/60/CE que estabelece os critérios de pureza específicos dos edulcorantes	I	
			Directiva	2009/60/CE	17-Jun	Que estabelece os critérios de pureza específicos dos edulcorantes que podem ser utilizados nos géneros alimentícios.	I	
			Rectificação à Directiva	2006/52/CE	06-Jul	Que altera a Directiva 95/2/CE relativa aos aditivos alimentares com excepção dos corantes e dos edulcorantes e a Directiva 94/35/CE relativa aos edulcorantes para utilização nos géneros alimentares	I	
Alimentar	Aditivos	Corantes	Decreto-Lei	216/2004	08-Out	Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 2003/715/CE, que altera a Directiva n.º 94/35/CE, relativa aos edulcorantes para utilização nos géneros alimentícios, primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 394/98, de 10 de Dezembro	I	
			Directiva	2011/03/UE	17-Jan	Altera a Directiva 2009/128/CE que estabelece os critérios de pureza específicos dos corantes que podem ser utilizados nos géneros alimentícios	I	
			Directiva	2009/128/CE	28-Diz	Que estabelece os critérios de pureza específicos dos corantes que podem ser utilizados nos géneros alimentícios.	I	
			Directiva	2007/50/CE	3-Jul	Que altera a Directiva 95/45/CE que estabelece os critérios de pureza específicos dos corantes que podem ser utilizados nos géneros alimentícios	I	
			Directiva	1999/75/CE	22-Jul	Que altera a Directiva 95/45/CE do Conselho que estabelece os critérios de pureza específicos dos corantes que podem ser utilizados nos géneros alimentícios	I	
			Decreto-Lei	189/2000	18-Ago	Estabelece as condições de utilização e os critérios de pureza específicos dos corantes que podem ser utilizados nos géneros alimentícios, transpondo para o ordenamento jurídico nacional a Directiva n.º 1999/75/CE, do Conselho, de 22 de Julho, que altera a Directiva n.º 95/45/CE, do Conselho, de 28 de Julho.	I	
			Portaria	511/92	22-Jun	Altera o anexo IV da Portaria n.º 27/90, de 12 de Janeiro, que determina os critérios de pureza gerais e específicas a que devem obedecer os corantes, conservantes e antioxidantes, bem como os emulsionantes, estabilizadores, espessantes e gelificantes, admissíveis nos géneros alimentícios.	I	
			Regulamento	257/2010	25-Mar	Que estabelece um programa de reavaliação de aditivos alimentares aprovados em conformidade com o Regulamento n.º 1333/2008 relativo aos aditivos alimentares.	A	
			Regulamento	1333/2008	18-Diz	Relativo aos aditivos alimentares	A	Alterado pelo Regulamento (UE) N.º 505/2014
			Decreto - Lei	363/99	19-Nov	Altera o Decreto-Lei n.º 121/96 de 6 de Maio, que transpõe para o ordenamento jurídico interno as Directivas nos 152/CE e 96/85/CE, que estabelecem as condições a que deve obedecer a utilização dos aditivos alimentares, com excepção dos corantes e dos edulcorantes.	I	Altera o DL121/96 de 6 de Maio.
		Geral	Regulamento	1169/2011	25-Out	Novo regulamento de informação ao consumidor	A	
			Portaria	1296/2008	11-Nov	Altera a Portaria n.º 703/96 de 6 de Dezembro, que define as regras relativas às respectivas denominações, definições, acondicionamento e rotulagem das bebidas refrigerantes	A	
			Decreto - Lei	156/2008	7-Ago	Procede à 7ª alteração ao DL 560/99, que transpõe para a ordem jurídica interna a Dir. 2007/68/CE, que altera o anexo III-A de Dir. 2000/13/CE, no que respeita a determinados ingredientes alimentares.	A	
			Directiva	2008/142/CE	22-Diz	Altera o anexo III A da Directiva 2000/13/CE, que estabelece uma lista dos ingredientes que devem ser mencionados, em todas as situações, na rotulagem dos géneros alimentícios	A	Transposta pelo DL 365/2007.

9.14. Anexo XIV – Descrição de Função

Cargo:	Administrativa, Área Financeira, Auditoria e Controlo
Dependência Hierárquica / Reporte:	Director Geral
Substituição na ausência:	A nomear pelo Director Geral
Requisitos Mínimos necessários para o desempenho da Função:	
Escolaridade	
12.ºano	
Formação	
Preferencialmente na área da contabilidade.	
Experiência	
Mínimo 6 a 8 anos de experiência	
Saber Fazer	
Competências na área administrativa e financeira.	
Descrição detalhada da Função (Responsabilidade / Autoridade):	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestão de Encomendas • Lançamento de Faturas de Fornecedores • Controlo de Stocks • Faturação 	
Responsabilidade / Autoridade na Área da Segurança Alimentar	
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar aos fornecedores Notas de Crédito por produto Não Conforme. • <u>RECLAMAÇÕES</u> • Efectuar a transferência bancária das quantias das reclamações e enviar o comprovativo ao(à) Gestor(a) de Qualidade e Segurança Alimentar. 	
APROVADO POR: Ricardo Gonçalves	
ASSINATURA:	

9.15. Anexo XV – Plano de Formação

ID Cursos	Cursos	Locais	Área	N.º horas	Ano	N.º de ações	N.º horas total	N.º Formandos ação1	N.º Formandos ação2	N.º total de Formandos	Datas de Realização	
											Data início	Data fim
0354	Língua inglesa - atendimento	Porto	222	50	2013	2	100	5	5	10	01-10-2013	19-11-2013
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)		541	25	2014	2	50	5	5	11	08-02-2014	05-03-2014
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho		862	12	2013	2	24	4	4	9	06-11-2013	08-11-2013
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho		862	12	2014	2	24	7	6	13		
NT	Segurança Alimentar		541	8	2013	2	16	4	5	9	04-11-2013	05-11-2013
0822	Gestão e organização da informação		482	25	2014	2	50	7	6	13		
3804	Atendimento e gestão de reclamações		341	50	2014	2	100	7	6	13		
NT	Língua Francesa		222	25	2014	2	50	7	6	13		
NT	Língua Espanhola		222	25	2014	2	50	7	6	13		
0354	Língua inglesa - atendimento		Faro	222	50	2013	2	100	5	5	10	21-09-2013
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	541		25	2014	2	50	3	4	7	23-01-2014	07-03-2014
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho	862		12	2013	2	24	4	4	8	11-09-2013	13-09-2013
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho	862		12	2014	2	24	4	4	8		
0822	Gestão e organização da informação	482		25	2014	2	50	4	4	8		
NT	Segurança Alimentar	541		8	2013	2	16	5	4	9	09-11-2013	10-09-2013
3804	Atendimento e gestão de reclamações	341		50	2014	2	100	4	4	8		
NT	Língua Francesa	222		25	2014	2	50	7	6	13		
NT	Língua Espanhola	222		25	2014	2	50	7	6	13		
0354	Língua inglesa - atendimento	Lisboa		222	50	2013/2014	2	100	8	5	13	31-10-2013
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)		541	25	2014	2	50	11	12	23	20-01-2014	04-03-2014
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho		862	12	2013	2	24	7	6	13	04-12-2014	06-12-2014
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho		862	12	2014	2	24	11	11	22		
0822	Gestão e organização da informação		482	25	2014	2	50	11	11	22		
NT	Segurança Alimentar		541	8	2014	2	16	7	7	14	21-11-2013	22-11-2013
3804	Atendimento e gestão de reclamações		341	50	2014	2	100	11	11	22		
NT	Língua Francesa		222	25	2014	2	50	7	6	13		
NT	Língua Espanhola		222	25	2014	2	50	7	6	13		
0354	Língua inglesa - atendimento		Madeira	222	50	2013	2	100	5	5	10	23-10-2013
3297	Sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)	541		25	2014	2	50	5	4	9	12-02-2014	28-02-2014
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho	862		12	2014	2	24	5	4	9	15-01-2014	22-01-2014
0822	Gestão e organização da informação	482		25	2014	2	50	5	4	9		
NT	Segurança e Saúde Do Trabalho	862		12	2014	2	24	5	4	9		
NT	Segurança Alimentar	541		8	2014	2	16	5	4	9	05-02-2014	07-02-2014
3804	Atendimento e gestão de reclamações	341		50	2014	2	100	5	4	9		
NT	Língua Francesa	222		25	2014	2	50	7	6	13		
NT	Língua Espanhola	222		25	2014	2	50	7	6	13		
Total					878		68	1.756	115	104	407	

9.16. Anexo XVI – Programa de Auditorias

PROGRAMA DE AUDITORIAS

Nº	Aeroporto	Âmbito	Norma (s) Referência	Tipo Auditoria	Equipa Auditora	Planeamento														
						P/R	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
	Porto			Parcial	Sofia Lúcio	P		X				X						X		
						R		X				X								
			NP EN ISO 22000	Interna	XZ	P				X										
						R				X										
			NP EN ISO 22000	Externa	SGS	P				X										
						R												X		
	Lisboa			Parcial	Sofia Lúcio	P			X									X		X
						R			X											
			NP EN ISO 22000	Interna	XZ	P				X										
						R														
			NP EN ISO 22000	Externa	SGS	P				X										
						R														
	Faro			Parcial	Sofia Lúcio	P		X										X		
						R		X												
			NP EN ISO 22000	Interna	XZ	P								X						

Nº	Aeroporto	Âmbito	Norma (s) Referência	Tipo Auditoria	Equipa Auditora	Planeamento																
						P/R	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D				
						R				X												
			NP EN ISO 22000	Externa	SGS	P				X					X							
						R										X						
	Madeira			Parcial	Sofia Lúcio	P			X					X								X
						R			X													
			NP EN ISO 22000	Interna	XZ	P				X												
						R				X												
			NP EN ISO 22000	Externa	SGS	P				X					X							
						R																X

Observações:

Legenda: ⇒ **Âmbito:** Tipo de Processo / Departamento a ser Auditado

⇒ **Norma de Referência:** Norma que serve de base à realização da Auditoria

⇒ **Tipo de Auditoria / Equipa Auditora:** I – Interna E- Externa

⇒ **P/R – Planeamento para a Auditoria:** P – Data Prevista R – Data da Realização