Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Loureiro, Alison Lima

Jornada na Rota do Chocolate : obtenção da certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/3004

Metadados

Data de Publicação 2015

Resumo A segurança e qualidade alimentar são vertentes fulcrais nos atributos dos alimentos e inocuidade destes. É nesta sintonia de perspetivas que o presente relatório se focará. No entanto, o ângulo mais abraçado será sobretudo o da segurança alimentar, em que numa fase mais prática far-se-á uma abordagem dos pré-requisitos, nomeadamente o código de boas práticas de higiene, a gestão de infraestruturas e equipamentos, gestão de recursos humanos e por fim, a gestão de fornecedores e matérias-pri...

Editor IPCB. ESA

Palavras Chave Certificação, Sistema de gestão de segurança alimentar, NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 22000:2005

Tipo report

Revisão de Pares Não

Coleções ESACB - Nutrição Humana e Qualidade Alimentar

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-04-27T16:03:25Z com informação proveniente do Repositório

Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
Agrária

A Jornada na Rota do Chocolate
Obtenção da Certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

Alison Lima Loureiro

Orientadores
Professor Nuno Pedro
Chef Pedro Araújo

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciado em Nutrição Humana e Qualidade Alimentar, realizada sob a orientação científica do Doutor Nuno Pedro, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Novembro 2015

Dedicatória

Aos meus pais, irmão, avós, e restantes membros da família, que têm sido os pilares da minha jornada, sem esta solidez a minha essência desvaneceria.

Agradecimentos

Ao Hotel Fábrica de Chocolate, pela oportunidade de ter estagiado lá.

Ao meu orientador da Escola Superior Agrária de Castelo Branco, Professor Nuno Pedro, pela sua disponibilidade e ajuda prestada, quer na preparação do estágio quer na execução do respetivo relatório.

A todos os colaboradores do meu local de estágio, pela entreajuda e simpatia. Em especial, ao meu orientador do hotel, Chef Pedro Araújo e à sócia-gerente, Goretti Silva, pela instrução e cooperação, sem esquecer a Engenheira Adelaide e os elementos do departamento administrativo.

A todos os membros da minha família.

A todas as pessoas que me acolheram em Castelo Branco.

A todas as amizades que permaneceram ao longo dos anos.

Agradeço a todos, pelas gramas de crescimento, de amadurecimento, de aprendizagem e de conhecimento que obtive de cada um, sem esquecer cada mililitro de emoção e cada tonelada de memórias que espero não vir a esquecer de cada um que surgiu durante a minha jornada.

Resumo

A segurança e qualidade alimentar são vertentes fulcrais nos atributos dos alimentos e inocuidade destes. É nesta sintonia de perspetivas que o presente relatório se focará. No entanto, o ângulo mais abraçado será sobretudo o da segurança alimentar, em que numa fase mais prática far-se-á uma abordagem dos pré-requisitos, nomeadamente o código de boas práticas de higiene, a gestão de infraestruturas e equipamentos, gestão de recursos humanos e por fim, a gestão de fornecedores e matérias-primas. Mais tarde estabelecer-se-á os programas de pré-requisitos operacionais e restruturar-se-á o plano HACCP, de modo a permitir a determinação dos pontos críticos de controlo e aplicação de medidas preventivas e corretivas, que serão necessárias para que o sistema se torne eficaz.

Neste rumo encontra-se o sistema HACCP (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo), sendo que a sua implementação é uma metodologia reconhecida, que consiste numa ferramenta que auxilia a averiguar as carências do sistema integrado de uma empresa, com o intuito de a colocar num patamar diferenciador face ao mercado existente, transmitindo confiança ao cliente com os géneros alimentícios que a empresa dispõe. Para isso um dos pontos abordados será a identificação dos pontos críticos de controlo e a implementação das respetivas medidas corretivas/preventivas, no sentido de garantir a segurança dos alimentos no ato de consumo. É neste encargo que o Hotel Fábrica do Chocolate surgiu, com a iniciativa da obtenção de uma certificação de Sistema de Gestão da Segurança Alimentar e da Responsabilidade Social, tornando-se assim o primeiro hotel do país com tal destaque.

Os objetivos predominantes residem na harmonização das normas internacionais que formarão o Sistema de Gestão da Segurança Alimentar. Para isso, haverão auditorias que permitirão melhorar e fortalecer o sistema de gestão, de modo a preencher os requisitos necessários para demonstrar aptidões dignas da certificação.

Ao longo das auditorias de concessão o hotel conseguiu estar apto, a sua capacidade de resposta na segunda auditoria foi notável dado à reestruturação de alguns parâmetros da segurança alimentar, desde a receção de matérias-primas até à inserção de medidas corretivas e preventivas e respetiva gestão documental.

Os resultados foram e têm sido positivos, uma vez que a organização adquiriu, recentemente, a certificação referente à NP EN ISO 9001:2008. A organização pretende no futuro obter também a certificação NP EN ISO 22000:2005 E NP4469.

Palavras chave

Certificação, sistema de gestão de segurança alimentar, NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 22000:2005, HACCP

Abstract

The food safety and quality are key aspects when it comes to food and its safety. This is the tune of perspectives that the present report will focus. However, the focus point is especially food safety, in which a more practical phase shall be an approach of prerequisites, in particular the good hygiene practices code, infrastructure and equipment management, human resources management and the management of suppliers and raw materials. Later the operational prerequisites programs will be established as well as restructuring the HACCP plan, in order to allow for the determination of critical control points and preventive and corrective measures, that are necessary to ensure that the system becomes effective.

In this course you will find the HACCP system (hazard analysis and critical control points), since their implementation is a recognized methodology, which is a tool that helps to find out the shortage of the integrated system of a company, with the aim of putting the company a level above in the market, transmitting confidence to the customer with foodstuffs that the company offers. To do that, one of the points covered will be the identification of the critical control points and the implementation of corrective/preventive measures, in order to ensure the safety of food in the act of consumption. It is with this mission that the "Hotel Fábrica de Chocolate" is created, with the enterprise/initiative to obtain a certification in Food Safety Management (ISO 22000) and Social Responsibility (NP4469), thus becoming the first hotel in the country with such prominence.

The aims are the harmonization of international standards that will comprise the food safety management system. To do this, there will be audits that will improve and strengthen the management system in order to meet the requirements necessary to demonstrate skills worthy of certification.

Along the concession audits the hotel managed to be fit, its responsiveness in the second audit was remarkable given the restructuring of some parameters of food safety, since the reception of raw materials to the insertion of corrective and preventive measures and related document management.

The results were and have been positive, since the organization has acquired recently, the certification for the NP EN ISO 9001:2008. The organization intends in the future to obtain the NP EN ISO 22000:2005 and NP4469 certification.

Keywords

Certification, food safety management system, ISO 9001:2008, ISO 22000:2005, HACCP.

Índice geral

Resumo VII
Abstract IX
Índice geral XI
Índice de figuras XIV
Lista de tabelas XVI
Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos XVIII
1 Introdução 1
2 Caraterização do local de estágio 3
2.1 Hotel Fábrica do Chocolate 3
2.1.1 Restauração 4
2.2 Equipa do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar 4
2.3 Friso cronológico dos acontecimentos durante o estágio 4
3 Revisão das normas 6
3.1 NP EN ISO 9001 6
Considerações acerca da norma 7
3.2 NP EN ISO 22000 7
3.3 NP4469 10
Considerações acerca da norma 11
4 Articulação entre as duas normas do SGSA 12
5 Metodologia – Fusão das normas 13
5.1 Auditorias 13
5.2 Código de boas práticas de higiene 15
5.3 Gestão de recursos humanos 16
5.4 Gestão de infraestruturas e equipamentos 17
5.5 Gestão de fornecedores e matéria-prima 19
5.5.1 Método de análise das fichas técnicas 19
5.5.2 Falhas de informação nas fichas técnicas de matérias-primas 20
5.5.3 Análise da tabela de fornecedores 21
5.5.4 Avaliação dos fornecedores 21
5.5.5 Produtos acabados 22
5.6 Estabelecimento de PPRO's e sistema de monitorização 23
5.7 Plano HACCP 23
5.7.1 Fluxogramas 23

5.7.2 Análise da significância dos perigos no processo 24
5.7.3 Determinação dos PCC's e sistema de monitorização 24
5.8 Rastreabilidade e Retirada 25
5.9 Gestão de não conformidade, ações corretivas e ações preventivas 25
5.10 Validação, verificação e melhoria do sistema da SA 26
5.11 Responsabilidade Social 27
6 Conclusões 29
7 Referências bibliográficas 30
8 Glossário 31
9 Anexos 33
Anexo A - Código de boas práticas de higiene 33
Anexo B - Gestão de infraestruturas e equipamentos 37
Anexo C - Gestão de fornecedores e matéria-prima 39
Anexo D - Fluxogramas 43
Anexo E - Análise da significância dos perigos do processo 46
Anexo F - Plano de controlo do PPRO's 54
Anexo G - Plano de HACCP para os PCC's identificados. 58
Anexo H - Rastreabilidade 61
Anexo I - Gestão de não conformidades, ações corretivas e ações preventivas 62

Índice de figuras

Figura 1 Antiga Fábrica do Chocolate. 3
Figura 2 Atual Hotel Fábrica do Chocolate. 3
Figura 3 Restaurante do Hotel Fábrica do Chocolate. 4
Figura 4 - Etapas do processo de certificação do SGSA e da RS. 5
Figura 5 - Esquema das etapas a seguir para a obtenção da certificação da NP EN ISO 22000:2005. 7
Figura 6 - Esquema que traduz as palavras-chaves da norma NP4469. 11
Figura 7 - Gráfico do índice de qualidade dos fornecedores. 21
Figura 8 - Produtos de limpezas utilizados na cozinha e respectivos espaços envolventes. 33
Figura 9 - Estrutura da cozinha do Hotel Fábrica do Chocolate. 34
Figura 10 - Lista de verificação preenchida do Instituto Ricaro Jorge. 36
Figura 11 - Protótipo de uma ficha técnica. 41
Figura 12 - Critérios de Avaliação de Fornecedores e respectivo Índice de Qualidade. 42
Figura 13 - Explicativo da pontuação dada aos fornecedores. 42
Figura 14 - Processo 1. 43
Figura 15 - Processo 2. 43
Figura 16 - Processo 3 simplificado. 44
Figura 17 - Fluxograma com processo dos produtos preparados e confecionados. 44
Figura 18 - Fluxograma do processo de produtos preparados sem processamento térmico. 45
Figura 19 - Documento referente ao relatório da rastreabilidade. 61
Figura 20 - Ficha de constação utilizada pela empresa. 62

Lista de tabelas

Tabela 1 – Vantagens e dificuldades na implementação da NP EN ISO 9001:2008 (APCER, 2007; ANTUNES, 2014; VASCONCELOS, 2003). 7
Tabela 2 - Tipos de perigos que podem prejudicar a inocuidade e segurança de um alimento. 8
Tabela 3 - Relação entre os princípios HACCP e a norma NP EN ISO 22000:2008 (APCER, 2011; BAPTISTA, 2003; FONSECA, 2011). 9
Tabela 4 – Relação dos requisitos a cumprir para ser um PPRO ou um PCC (APCER, 2011; Baptista, 2003). 10
Tabela 5 - Perceção da fusão das normas referencias do SGSA (ROUT, 2013; APCER, 2007; APCER, 2011) 12
Tabela 6 – Comparação direta entre as normas. 13
Tabela 7 - Constatações das auditorias de concessão à certificação do SGSA pela SGS. 14
Tabela 8 - Correspondência entre o código de boas práticas de higiene, norma NP EN ISO 22000:2005 e requisito da constatação. 16
Tabela 9 - Correspondência entre a ficha de avaliação da eficácia da formação, norma NP EN ISO 22000:2005 e requisito da constatação. 17
Tabela 10 - Matérias-primas dos equipamentos de frio e de ultracongelação. 18
Tabela 11 - Temperaturas médias do mês de maio dos equipamentos frios e de ultracongelação. 19
Tabela 12 - Correspondência entre infraestruturas e equipamentos, norma NP EN ISO 90001:2008 e requisito da constatação. 19
Tabela 13 - Índice de qualidade dos fornecedores. 21
Tabela 14 - Resultado do índice de qualidade do fornecedores. 22
Tabela 15 - Correspondência entre fornecedores, norma NP EN ISO 90001:2008 e NP EN 22000:2005 e requisitos das constatações. 22
Tabela 16 - PPRO's identificados através da árvore de decisão.* 23
Tabela 17 - Análise de cada fluxograma de produção. 23
Tabela 18 - PCC's identificados através da árvore de decisão.* 24
Tabela 19 - Método e explicação da gestão de não conformidades, ações corretivas e de ações preventivas. 25
Tabela 20 - Procedimento de resolução das principais constatações. 27
Tabela 21 - Observações dos itens de análise preventiva. 37
Tabela 22 - Constatações de avaria de equipamentos relativo ao departamento F&B. 38
Tabela 23 - Análise das falhas das fichas técnicas de alguns fornecedores. 39
Tabela 24 - Análise da significância dos perigos dos PPRO's e PCC's. 46
Tabela 25 - Plano de controlo dos PPRO's. 54
Tabela 26 - Plano de HACCP para os PCC's identificados. 58

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

APHORT - Associação Portuguesa de Hotelaria, Restauração e Turismo
CBPH – Código de Boas Práticas de Higiene
EMM – Equipamento de Monitorização e Medição
EN – Norma Europeia
ESA – Equipa de Segurança Alimentar
F&B – Food & Beverage
HACCP - Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo
IPAC – Instituto Português da Acreditação
ISO – International Organization for Standardization
NP – Norma Portuguesa
PCC – Ponto Crítico de Controlo
PPR – Programa de Pré-Requisito
PPRO – Programa de Pré-Requisitos Operacionais
RS – Responsabilidade Social
SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade
SGQSA – Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar
SGS - Société Générale de Surveillance
SGSA – Sistema de Gestão de Segurança Alimentar
SIG – Sistema Integrado de Gestão