Instituto Politécnico
de Castelo Branco

Instituto Politécnico de Castelo Branco

Afonso, Ana Rita Valentim

Benchmarking em segurança alimentar

https://minerva.ipcb.pt/handle/123456789/109

Metadados

Data de Publicação 2011-11

Resumo A evolução das técnicas industriais é cada vez maior, as empresas do sector alimentar preocupam-se em ter uma boa performance no mercado de forma a atrair um maior número de clientes. Elas tentam manter e evoluir a nível dos seus pontos fortes e diminuir os seus pontos fracos, proporcionando confiança e qualidade aos seus clientes. A SGS é uma empresa que permite facilitar o comércio e promover o desenvolvimento sustentável através do combate às práticas comerciais ilegais, melhorando o processo...

Editor IPCB. ESA

Palavras Chave Benchmarking, ISO 9001, Sistema de gestão da qualidade, Auditoria, Segurança e qualidade alimentar

Tipo report

Revisão de Pares Não

Coleções ESACB - Engenharia Biológica e Alimentar

Esta página foi gerada automaticamente em 2024-04-29T21:41:23Z com informação proveniente do Repositório

Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior Agrária

BENCHMARKING EM SEGURANÇA ALIMENTAR

Ana Rita Valentim Afonso

Dissertação apresentada ao Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciatura em Engenharia Biológica e Alimentar, realizada sob a orientação científica da Doutora Ofélia Maria Serralha dos Anjos, Professor Adjunto da Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco

2011

Agradecimentos

Agradeço a minha orientadora interna Professora Doutora Ofélia dos Anjos pela ajuda que me prestou durante a realização do relatório;

Agradeço às minhas Orientadoras Externas Engª Rita Franco e Engª Teresa Branco por toda a ajuda e apoio prestado durante o estágio na SGS;

Agradeço aos meus pais e avós por toda a ajuda prestada, pois eles foram essenciais para que eu conseguisse realizar um dos meus sonhos e conseguisse atingir esta etapa.

Agradeço à minha irmã pela paciência, compreensão e amizade;

Agradeço ao meu namorado pela enorme paciência que teve comigo, por toda a força e ajuda que me deu;

Agradeço à minha amiga e Professora de infância Mariana Espada por todas as palavras que me disse e conselhos dados;

Agradeço também à minha amiga Dália pois ela para mim é um exemplo de pessoa e estudante.

Texto dedicatória

Aos meus pais

"Deus quer, o homem sonha, a obra nasce" (Fernando Pessoa).

BENCHMARKING EM SEGURANÇA ALIMENTAR

Ana Rita Valentim Afonso

Palavras-Chave: Benchmarking; ISO 9001; Sistema de gestão da qualidade; auditorias; segurança e qualidade alimentar.

Resumo

A evolução das técnicas industriais é cada vez maior, as empresas do sector alimentar preocupam-se em ter uma boa performance no mercado de forma a atrair um maior número de clientes. Elas tentam manter e evoluir a nível dos seus pontos fortes e diminuir os seus pontos fracos, proporcionando confiança e qualidade aos seus clientes. A SGS é uma empresa que permite facilitar o comércio e promover o desenvolvimento sustentável através do combate às práticas comerciais ilegais, melhorando o processo de importação e exportação e aumentando a notoriedade e responsabilidade do Estado. Para esta actividade, a SGS tem um Sistema de Gestão da Qualidade certificado com a norma ISO 9001. No presente relatório procedeu-se à comparação de resultados obtidos em auditorias realizadas desde o ano 2007 até a actualidade em Refeitórios de Escolas de 2º e 3º Ciclos, Universidades e Escolas de Formação Profissional, a fim de se verificar a evolução e comparação em termos de segurança e qualidade alimentar aplicando o conceito de Benchmarking. Assim, verificou-se quais das Escolas conseguiram uma maior percentagem de auditorias com selos de "Controlo Regular de Higiene " atribuídos pela SGS.

Com a aplicação da técnica Benchmarking, constatou-se que dos três tipos de Escolas, aquele que conseguiu maior percentagem de auditorias com selos atribuídos foram as Escolas de Formação Profissional.

Benchmarking in food security

Ana Rita Valentim Afonso

Keywords: Benchmarking, ISO 9001, quality management system, audits, food safety and quality.

Abstract

The evolution of industrial techniques is increasing very much, the enterprises of food business are concerned about their performance in the markets in order to attract a bigger number of customers. They try to maintain and develop their strong points and diminish the weak points, providing confidence and quality to its customers. The SGS is a company that facilitates trade and promotes sustainable development by fighting illegal trade practices, improving the process of import and export and increasing the awareness and responsibility of the government. For this activity, the SGS has a Quality Management System certified by the norm ISO 9001. In this report we proceeded to compare the results of audits carried out since the year 2007 to the present day in school cafeterias of 2nd and 3rd Cycles, Universities and Schools of Vocational Training, in order to verify the evolution and comparison in terms of safety and food quality by applying the concept of Benchmarking. So, it was found wich schools have achieved a higher percentage of audits with seals of "Regular Hygiene Control" awarded by SGS.

With the application of technical Benchmarking, it was found that among the three types of schools the one that reached the highest percentage of audits with the seals were the Vocational Training Schools.

Índice Geral

Agradecimentos II

Texto dedicatória III

Resumo IV

Abstract V

Índice de Figuras VIII

Índice de Tabelas IX

Índice de Anexos X

1.Introdução 1

2. Tarefas realizadas durante o Estágio na empresa SGS Portugal 3

3. Benchmarking 4

3.1. Etapas para a realização do Benchmarking 7

3.1.1 Planeamento 7

3.1.2 Recolha de Dados 7

3.1.3 Análises e Comparações 8

3.1.4 Elaboração e Implementação do Plano de Mudanças 8

3.1.5 Avaliar melhorias 8

3.1.6 Repetição do Exercício 8

4. Segurança Alimentar 8

4.1 Segurança Alimentar VS Qualidade Alimentar 9

4.2 ISO 22000:2005 9

4.4 HACCP 11

4.4.1 As vantagens do sistema HACCP 12

4.5 Auditorias 12

4.5.1 Tipos de auditorias 13

4.5.2 Objectivos de um programa de auditorias 13

4.5.3 Actividades da auditoria 14

5. Material e Métodos 15

5.1 Dados Utilizados 15

5.2 Check List 15

5.2.1 - Escolas de 2º e 3º Ciclos 16

5.2.2 – Universidades 23

5.2.3 – Escolas de Formação Profissional 23

6. Resultados e Discussão 29

6.1 Escolas de Formação Profissional 29

6.2 Escolas de 2º e 3º Ciclos 34

6.3 Universidades 37

6.4 Escolas de Formação Profissional/Escolas de 2º e 3º Ciclos e Universidades 39

7. Considerações Finais 41

8. Referências Bibliográficas 42

9.Anexos 43

Índice de Figuras

Figura 1 – Interação da norma ISSO 22000:2005 com os diferentes intervenientes (Adaptado de: Almeida, 2005) 10

Figura 2 – Actividades tipicas de auditoria (Adaptado de: NP 19011:2003) 14

Figura 3 – Média de auditorias de Boas Práticas das Escolas de Formação Profissional de 2009 a 2011 30

Figura 4 – Escolas de Formação Profissional não conformes de 2009 a 2011 em auditorias de Boas Práticas 31

Figura 5 – Média de auditorias de Estruturas das Escolas de Formação Profissional de 2009 a 2011 32

Figura 6 - Escolas de Formação Profissional não conformes de 2009 a 2011 em auditorias de Estruturas 33

Figura 7 – Média de auditorias de Boas Práticas e Estruturas das Escolas de 2º e 3º Ciclos auditadas de 2007 a 2011 das unidades (A...J)..... 34

Figura 8 - Média de auditorias de Boas Práticas e Estruturas das Escolas de 2º e 3º Ciclos auditadas de 2007 a 2011 das unidades (M,N,O,P,S,T,U,V,X,Z) 35

Figura 9 – Escolas de 2º e 3º Ciclos não conformes de 2007 a 2011 em auditorias de Boas Práticas e Estruturas 36

Figura 10 – Média de auditorias de Boas Práticas e Estruturas de Universidades de 2008 a 2011 . 37

Figura 11 – Universidades não conformes de 2008 a 2011 em auditorias de Boas Práticas e Estruturas 38

Figura 12 – Total de auditorias realizadas a cada tipo de Escola..... 39

Figura 13 – Percentagem de auditorias com selo,por tipo de Escola 39

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Primeira Check-List utilizada pelas Escolas de 2º e 3º Ciclos e por Universidades 16

Tabela 2 – Segunda Check-List utilizada pelas Escolas de 2º e 3º Ciclos e por Universidades 19

Tabela 3 – Terceira Check-List utilizada pelas Escolas de 2º e 3º Ciclos..... 20

Tabela 4 – Check-List de Estruturas utilizada pelas Escolas de Formação Profissional..... 23

Tabela 5 – Primeira Check-List de Boas Práticas utilizada pelas Escolas de Formação Profissional 24

Tabela 6 – Segunda Check-List de Boas Práticas utilizada pelas Escolas de Formação Profissional 27

Índice de Anexos

Anexo 1 – Média de auditorias de Boas Práticas, em percentagem, em Escolas de Formação Profissional de 2009 a 2011 43

Anexo 2 – Média de auditorias de Estruturas, em percentagem, em Escolas de Formação Profissional de 2009 a 2011 44

Anexo 3 – Média de auditorias de Boas Práticas e Estruturas, em percentagem, em Escolas de 2º e 3º Ciclos de 2007 a 2011 45

Anexos 4 – Média de auditorias de Boas Práticas e Estruturas, em percentagem, em Universidades de 2008 a 2011 46