



Contributo para a implementação da norma IFS Logistic na empresa Albigel

Gabriel Fernandes de Sá

Orientadores

Professor João Paulo Carneiro

Professor Nuno Caseiro

Sócio Gerente Patrício Escada

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à conclusão da Licenciatura em Biotecnologia Alimentar, realizada sob a orientação científica dos professores João Paulo Carneiro e Nuno Caseiro, do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Outubro e 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Grau académico, nome do presidente do júri”

Vogais

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Agradecimentos

Primeiramente quero agradecer à minha família, em especial os meus pais e o meu irmão que sempre me apoiaram e forneceram as forças e os recursos necessários para realizar o estágio na Albigel nas melhores condições possíveis. Agradecer também a todos os meus amigos e colegas que estiveram comigo durante o período de estágio e me apoiaram quer em situações dentro como fora deste.

Agradeço imenso à empresa Albigel e a todos os funcionários que me ajudaram, incentivaram e estiveram presentes para esclarecer as imensas dúvidas que foram surgindo, sendo relacionadas com trabalho ou mesmo fora deste, focando especialmente o Sr. Patrício que sempre se disponibilizou e esteve lá para ajudar em todo o processo e trabalho desenvolvido.

No decorrer do período de estágio tive o prazer de trabalhar com excelentes profissionais e aprender diversos aspetos de como funciona uma empresa no setor alimentar e percebi o quão é importante a luta pela segurança e qualidade neste setor, assim como várias das dificuldades e adversidades/obstáculos que aparecem às empresas seja na busca da segurança e qualidade dos seus produtos, seja em diversos outros fatores do dia a dia.

Quero agradecer em seguida, aos professores e meus orientadores da Escola Agrária de Castelo Branco, o Professor João Paulo Carneiro e o Professor Nuno Caseiro que sempre se mostraram disponíveis e atenciosos nas respostas a todas as questões que foram surgindo ao longo deste período de estágio e que periodicamente lhes ia colocando.

Concluindo quero agradecer a todas estas pessoas que estiveram comigo e me acompanharam durante estes seis meses, ajudaram, apoiaram e incentivaram a ser melhor e a ter esta grande experiência laboral com aprendizagens que levarei comigo para sempre, não só para o meu percurso profissional, mas também para a minha vida.

O meu grande Obrigado.

Resumo

Este relatório tem como objetivo descrever as atividades realizadas durante o estágio curricular na empresa Albigel, com a duração de seis meses.

O principal objetivo do estágio foi auxiliar a empresa na implementação da norma IFS Logistic, além de contribuir em outras áreas da empresa conforme requisitado e de acordo com as competências adquiridas durante a licenciatura.

Durante o estágio, a principal tarefa realizada foi o desenvolvimento de um documento que servirá de guia para a empresa, contendo informações sobre os requisitos da norma IFS Logistic e a forma como a empresa os atende. Adicionalmente, foram realizadas diversas outras tarefas ao longo do período, incluindo realização de novos documentos, atualização de documentos já existentes, entre outros.

A certificação na norma da IFS Logistic é crucial para empresas que operam na cadeia logística, pois assegura que os processos de transporte, armazenamento e distribuição atendam aos mais altos padrões internacionais de segurança e qualidade. A implementação desta certificação confere às empresas uma maior credibilidade no mercado, sendo frequentemente exigida por grandes distribuidores e parceiros comerciais. Além disso, a certificação promove a melhoria contínua dos processos internos, garantindo uma maior eficiência operacional, minimizando riscos e assegurando a integridade dos produtos ao longo da cadeia logística. Isso permite que as empresas não apenas atendam às expectativas dos seus clientes, mas também se posicionem de maneira competitiva num mercado global cada vez mais exigente.

Todos os documentos e trabalho realizado terão o propósito de servir de base ou forma final para uso da empresa na hora de implementação da norma ou próximas revisões efetuadas na empresa.

O tempo que estive ligado à empresa proporcionou-me uma visão prática sobre os processos que asseguram a segurança e a qualidade dos produtos, bem como a resolução de problemas e desafios em tempo real.

Palavras chave

Certificação, Documentação, IFS Logistic, Segurança, Qualidade.

Abstract

The purpose of this report is to describe the activities carried out during the six-month internship at Albigel.

The primary goal of the internship was to assist the company in its efforts to implement the IFS Logistics standard, while also contributing to other areas of the company as required and according to the skills acquired during my degree.

During the internship, the main task was the development of a document that will serve as a guide for the company, outlining the requirements of the IFS Logistics standard and how the company complies with them. Additionally, various other tasks were performed throughout the period, including creating new documents, updating existing ones, and more.

Certification in the IFS Logistics standard is crucial for companies operating in the logistics chain, as it ensures that transportation, storage, and distribution processes meet the highest international standards for safety and quality. Implementing this certification provides companies with greater credibility in the market, often being required by major distributors and business partners. Moreover, certification fosters the continuous improvement of internal processes, ensuring greater operational efficiency, minimizing risks, and safeguarding the integrity of products throughout the logistics chain. This allows companies not only to meet customer expectations but also to position themselves competitively in an increasingly demanding global market.

All documents and work completed are intended to serve as a foundation or final form for the company's use when implementing the standard or during future reviews conducted by the company.

The time I spent with the company gave me practical insight into the processes that ensure the safety and quality of products, as well as real-time problem-solving and addressing challenges.

Keywords

Certification, Documentation, IFS Logistic, Safety, Quality.

Índice Geral

I.	Introdução	1
II.	Normas IFS	1
1.	Introdução às Normas IFS.....	1
1.1	Tipos de Normas IFS.....	2
1.2	Benefícios das Normas IFS	2
1.3	Breve Apresentação da IFS Logistic.....	3
III.	Local de Estágio	4
IV.	Atividades realizadas.....	4
V.	Requisitos da Norma IFS.....	7
1.	Governança e Comprometimento	7
1.1.	Políticas.....	7
1.2	Estrutura Corporativa.....	9
1.3	Revisão pela Gestão	10
2	Sistema de Gestão da qualidade e Segurança do Produto	11
2.1	Gestão de Qualidade	11
2.1.1	Gestão de Documentos	11
2.1.2	Registos e Informações Documentadas	12
2.2	Gestão de Segurança do Produto	13
2.2.1	Sistema de Análise de Perigos e Avaliação de Riscos	13
2.2.2	Equipa de Análise de Perigos de Avaliação de Riscos	13
2.2.3	Análise de Perigos de Avaliação de Riscos	14
3	Gestão de Recursos.....	15
3.1	Recursos Humanos.....	15
3.2	Higiene Pessoal.....	16
3.3	Formação e Instrução.....	16
3.4	Instalações para Funcionários.....	17
4	Realização dos Serviços Logísticos.....	17
4.2	Desempenho de Fornecedores e Prestadores de Serviço	17
4.2.1	Aprovação e Monitoramento (Gestão de Fornecedores).....	17
4.3	Requisitos Específicos para o Manuseio de Produtos	18
4.4	Rastreabilidade.....	18
4.6	Exterior do Local.....	19

4.7 Instalações de Armazenamento e Manuseio	19
4.7.1 Requisitos de Construção	19
4.7.2 Ar Condicionado/Ventilação, Ar Comprimido e Gases e Água (Incluindo Gelo e Vapor).....	20
4.8 Limpeza e Desinfecção	20
4.10 Monitoramento e Controlo de Pragas.....	21
4.11 Receção, Preparo, Armazenamento e Expedição de Mercadorias.....	22
4.12 Transporte.....	23
4.13 Manutenção e Reparação.....	23
4.14 Equipamento	24
5 Medidas, Análises e Melhorias.....	24
5.1 Auditorias Internas.....	24
5.2 Inspeções no Local.....	25
5.3 Validação de Processos e Controlo.....	25
5.4 Calibração, Ajustes e Verificação de Dispositivos de Medição e Monitoramento	26
5.6 Gestão de Reclamações de Autoridades e Clientes	27
5.7 Gestão de Recall de Produtos	27
5.8 Gestão de Produtos Não Conformes	28
5.9 Gestão de Desvios, Não conformidades, Correções e Ações Corretivas.....	28
VI. Conclusão.....	29

Lista de tabelas

Tabela 1- Lista de Requisitos da Norma IFS Logistic 3.0

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

IFS	International Featured Standard
IFS HPC	International Featured Standard Household & Personal Care
HACCP	Hazard Analysis and Critical Control Point
PCC	Ponto Critico de Controlo
P01	Processos 01- Controlo de Documentos
P03	Processos 03- Gestão de Armazém
PF03	Procedimento Funcional 03- Auditorias Internas
PF04	Procedimento Funcional 04- Planeamento de Produtos seguros
PF05	Procedimento Funcional 05- Gestão de Reclamações
PF06	Procedimento Funcional 06- Qualificação e Avaliação de Fornecedores
PF07	Procedimento Funcional 07- Ações Corretivas, Preventivas e Preventivas
PF08	Procedimento Funcional 08- Controlo de Não Conformidades
PF09	Procedimento Funcional 09- Revisão pela Gestão
PF11	Procedimento Funcional 11- Gestão de Equipamentos
PF12	Procedimento Funcional 12- Rastreabilidade
PF13	Procedimento Funcional 13- Retirada do Produto
Mod_07	Modelo de Registo 07- Lista de Controlo de Documentos do SGQ
Mod_09	Modelo de Registo 09- Programa Anual de Auditorias Internas
Mod_11	Modelo de Registo 11- Tabela de Atribuição e Substituições de funções
Mod_12	Modelo de Registo 12- Descrição de Funções e Perfil de Competências
Mod_13	Modelo de Registo 13- Plano Anual de Formação
Mod_14	Modelo de Registo 14- Avaliação de Ação de Formação
Mod_16	Modelo de Registo 16- Levantamento das Necessidades de Formação
Mod_20	Modelo de Registo 20- Inventário de Equipamentos Produtivos
Mod_21	Modelo de Registo 21- Plano de Manutenção/Calibração dos Equipamentos
Mod_27	Modelo de Registo 27- Questionário de Qualificação de Fornecedores
Mod_28	Modelo de Registo 28- Registo de Limpeza (Transportes)
Mod_29	Modelo de Registo 29- Registo de Limpeza (Pavimentos)
Mod_30	Modelo de Registo 30- Ficha de Avaliação de Fornecedores

- Mod_32 Modelo de Registo 32- Registo de Ações Corretivas e Preventivas
- Mod_33 Modelo de Registo 33- Avaliação da Eficácia das Ações de Formação
- Mod_34 Modelo de Registo 34- Registo de Retirada
- Mod_37 Modelo de Registo 37- Registo de Limpeza (Infraestruturas e Equipamentos)
- Mod_39 Modelo de Registo 39- Registo de Reclamação/Não Conformidade
- Mod_40 Modelo de Registo 40- Plano de Auditoria Interna
- Mod_43 Modelo de Registo 43- Ata da Revisão pela Gestão do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar
- Mod_44 Modelo de Registo 44- Mapa de Apuramento de Tempos (Expedição de mercadorias)
- Mod_45 Modelo de Registo 45- Mapa de Apuramento de Tempos (Recepção de mercadorias)
- Mod_46 Modelo de Registo 46- Registo de Temperaturas (Vitrine de Exposição)
- Mod_50 Modelo de Registo 50- Registo de Visita de Autoridade
- PSA Procedimento de Segurança Alimentar
- IT01 Instrução de Trabalho 01- Controlo de Pragas
- IT02 Instrução de Trabalho 02- Receção de Produtos
- IT03 Instrução de Trabalho 03- Armazenamento de Produtos
- IT04 Instrução de Trabalho 04- Expedição de Produtos
- IT05 Instrução de Trabalho 05- Transporte de Produtos

I. Introdução

O estágio curricular a que o relatório reporta teve como o seu principal objetivo ajudar a empresa na implementação da norma IFS Logistic assim como outras tarefas necessárias durante o seu tempo de realização.

Este estágio foi realizado na empresa Albigel, uma empresa que se foca no comércio, distribuição e transporte de diversos produtos congelados.

O principal foco do estágio foi a realização de um documento guia, com todas as informações e requisitos da norma da IFS Logistic e a forma como a empresa já aborda cada parâmetro desta norma com o objetivo de garantir a segurança e qualidade dos produtos ao longo dos serviços logísticos que são realizados dentro da empresa.

Ao longo do período de estágio foram também desenvolvidos novos procedimentos vistos necessários e também atualizados documentos relativos à abordagem da empresa em cada parâmetro da norma da IFS Logistic.

A implementação da certificação IFS Logistics é de grande importância para as empresas, pois não só assegura que os processos logísticos estejam em conformidade com os padrões internacionais de segurança e qualidade, mas também fortalece a confiança entre fornecedores, clientes e parceiros comerciais.

A certificação oferece uma vantagem competitiva ao demonstrar o compromisso das empresas com a excelência operacional, permitindo o acesso a novos mercados e atendendo às exigências de grandes distribuidores.

Além disso, a certificação promove uma melhoria contínua dos processos internos, contribuindo para a redução de riscos, a otimização de operações e a manutenção da integridade dos produtos ao longo da cadeia logística, fatores essenciais para garantir o sucesso e crescimento sustentável da empresa.

A realização destes diversos documentos permitiu criar uma boa ideia global de todo o funcionamento de uma empresa no setor alimentar e as exigências neste para garantir a segurança e qualidade dos produtos ao longo da sua cadeia logística.

Com base no que já foi referido anteriormente, este relatório de estágio curricular procura mostrar todo o trabalho realizado durante o seu período de realização no âmbito de ajudar a empresa Albigel na implementação da certificação na norma IFS Logistic.

II. Normas IFS

1. Introdução às Normas IFS

A Norma IFS é um conjunto de normas internacionais que tem como objetivo assegurar a segurança, a qualidade e a conformidade de produtos e serviços em

diversas fases da cadeia de fornecimento, particularmente nos setores de alimentos, logística e produtos de consumo.

A norma visa garantir que as empresas cumpram requisitos de segurança e qualidade rigorosas, fomentando a confiança entre fornecedores e clientes, além de simplificar o cumprimento de regulamentações legais. De entre dos seus objetivos principais estão garantir a segurança e a qualidade dos produtos em todas as fases de produção, transporte e armazenamento, uniformizar procedimentos e aprimorar a eficácia e eficiência operacional das empresas, fortalecer a confiança e a transparência entre fornecedores, distribuidores e consumidores, fomentar a aderência a regulamentações nacionais e internacionais, além de incentivar a evolução constante nos sistemas de gestão das empresas.

1.1 Tipos de Normas IFS

Há várias versões da Norma IFS sendo cada uma destas ajustada para um segmento específico da cadeia de fornecimento.

Por exemplo, a IFS Food concentra-se na segurança alimentar e na qualidade de produtos processados e embalados, sendo amplamente utilizada por produtores e indústrias alimentícias.

Por outro lado, a IFS Logistics lida com a cadeia logística, que inclui o transporte, armazenamento e distribuição de produtos alimentícios e não alimentícios, garantindo que esses procedimentos atendam a padrões de qualidade e segurança.

A IFS Broker é destinada a empresas que desempenham o papel de intermediários entre produtores e consumidores, sem manipular diretamente os produtos, mas assegurando que eles cumpram os padrões definidos.

Existem ainda a IFS PACsecure, que se concentra na proteção de materiais de embalagem utilizados em produtos alimentícios e não alimentícios, e a IFS HPC, voltada para os fabricantes de produtos de higiene pessoal e doméstico, como cosméticos e produtos de limpeza, também estão disponíveis.

1.2 Benefícios das Normas IFS

A certificação nas Normas IFS proporciona várias vantagens para as empresas que as adotam. Esta proporciona reconhecimento internacional, particularmente na Europa, onde a certificação é frequentemente requerida por grandes redes de distribuição. As empresas certificadas obtêm vantagens competitivas no mercado, demonstrando a sua dedicação à qualidade e segurança. Além disso, a norma incentiva a constante busca de melhoria de processos internos e operações, minimizando falhas e assegurando um controlo rigoroso de riscos. A certificação também visa obter e aumentar a confiança dos clientes e fornecedores, que veem na IFS como uma garantia de qualidade e confiabilidade.

Resumidamente a Norma IFS é crucial para todas as empresas que procuram assegurar a excelência operacional e manter elevados níveis de segurança e qualidade ao longo das suas cadeias de fornecimento, desde a produção até a logística.

1.3 Breve Apresentação da IFS Logistic

A IFS Logistics é uma norma internacional que integra o grupo de normas da IFS, cujo objetivo é assegurar a segurança, qualidade e conformidade dos processos nas operações logísticas, como transporte, armazenamento e distribuição de produtos, sejam eles de natureza alimentícia ou não.

Esta norma é crucial para empresas que operam na cadeia logística, garantindo que os processos cumpram os mais altos padrões internacionais de segurança e qualidade. A IFS Logistics é aplicada a todos os meios de transporte, seja rodoviário, ferroviário, marítimo ou aéreo, e abrange também operações de armazenamento e distribuição. Esta norma foi criada especificamente para empresas que atuam diretamente na logística, sem necessariamente estarem envolvidas na produção. A norma visa assegurar que, em todas as etapas, os produtos mantenham sua integridade e atendam aos rigorosos requisitos de segurança e qualidade ao longo da cadeia logística.

A certificação IFS Logistics traz diversos benefícios para as empresas envolvidas em operações logísticas. Ela garante que as operações realizadas estejam em conformidade com normas internacionais, proporcionando maior credibilidade no mercado. A certificação é frequentemente exigida por grandes distribuidores e parceiros comerciais, que reconhecem o selo de qualidade e segurança como um diferencial de confiança. Além disso, a implementação da norma promove a melhoria contínua dos processos internos, incentivando as empresas a aprimorarem as suas operações e minimizarem falhas, o que resulta em maior eficiência e eficácia operacional. A uniformização dos procedimentos também contribui para otimizar as operações logísticas, garantindo que os produtos cheguem ao destino final com sua qualidade e segurança preservadas.

Adicionalmente, a certificação IFS Logistics incentiva o cumprimento de regulamentações nacionais e internacionais, oferecendo às empresas reconhecimento global e fortalecendo a confiança de parceiros comerciais e consumidores. A norma também contribui para ampliar a transparência ao longo da cadeia de fornecimento, ajudando na identificação e gestão eficiente de riscos e prevenindo falhas que possam comprometer a segurança dos produtos. Estes fatores são especialmente valorizados no setor alimentar, onde a segurança dos produtos até sua entrega ao consumidor final é uma prioridade. No entanto, a norma também tem relevância em outros setores, podendo ser esta aplicada a qualquer tipo de produto transportado ou armazenado, o que a torna uma ferramenta essencial para empresas que procuram destacar-se pela sua excelência operacional e competir em um mercado global cada vez mais exigente.

Em resumo, a IFS Logistics é uma ferramenta essencial para empresas do setor logístico que desejam assegurar a segurança e qualidade de seus serviços. A norma incentiva a melhoria contínua dos processos logísticos, amplia a competitividade no

mercado e assegura que as operações realizadas estejam de acordo com os padrões internacionais de segurança e qualidade.

III. Local de Estágio

O estágio foi realizado na empresa Albigel, esta empresa é localizada em Castelo Branco, Portugal e foi fundada em 1982. A empresa é especializada na venda e distribuição de produtos congelados, abrangendo peixes, crustáceos, carnes, charcutaria e ainda produtos lácteos, óleos, azeites, conservas e muito mais. A empresa atua principalmente no distrito de Castelo Branco fazendo negócios também noutros distritos como Portalegre e Guarda, destacando-se pela qualidade dos seus serviços e pelo seu rigor em cumprir com as regras de segurança alimentar.

A Albigel já tem implementadas as certificações ISO 9001 e ISO 22000, assegurando a conformidades aos padrões internacionais de administração da qualidade e segurança alimentar. A certificação ISO 9001 garante que a empresa mantenha os processos bem organizados e em constante melhoria. Já a ISO 22000 confirma que a Albigel implementa práticas estritas que asseguram a segurança alimentar em toda a sua cadeia logística, garantindo que os produtos transportados mantenham sua integridade e qualidade.

Essas certificações demonstram a intenção da empresa na busca da excelência operacional e da segurança e qualidade dos produtos.

A infraestrutura da empresa abrange várias câmaras de congelação assim como de refrigeração, havendo nestas divisórias específicas para cada grupo de alimentos comercializados pela empresa.

Desde a sua criação, a Albigel tem como o seu objetivo oferecer serviços de alta qualidade. Os mercados cada vez mais exigentes e a confiança conquistada por todos os clientes da empresa requerem rigorosos padrões de qualidade na escolha de fornecedores. As marcas líderes no setor de alimentação congelada incluem: FRIP, Frina, Riberalves, Gelpeixe, Campofrio e Menorquia.

A Albigel dispõe de uma frota própria de distribuição, composta por uma equipa de profissionais que realizam as entregas no local desejado pelos clientes, com formação apropriada e equipamento que garantem a entrega de todos os produtos fornecidos com a máxima precisão e temperatura controlada.

IV. Atividades realizadas

Durante o estágio curricular, foram realizados diversos trabalhos práticos, com destaque para o desenvolvimento de um documento central referente aos requisitos da Norma IFS Logistic. Após uma análise detalhada da norma e a sua tradução para facilitar o processo de implementação, foi decidido o formato ideal para a criação deste documento.

O documento principal foi estruturado de forma a abordar cada ponto e requisito da Norma IFS Logistic, descrevendo o processo e a abordagem da empresa na garantia da segurança e qualidade dos produtos ao longo de toda a cadeia logística. Cada processo descrito foi posteriormente sustentado por documentos internos da empresa, que comprovam como as práticas são implementadas e monitoradas.

Além deste trabalho principal, foram realizadas alterações em documentos já existentes, de modo a torná-los mais completos e em conformidade com os requisitos específicos da norma. Estes documentos eram completos e usados em auditorias anteriores da empresa passando sem falha mas faltavam-lhes informações detalhadas exigidas pela IFS Logistic. Entre os documentos atualizados estão as Instruções de Trabalho (IT01- Controlo de Pragas; IT02- Receção de Produtos; IT03- Armazenamento de Produtos; IT04- Expedição de Produtos; IT05- Transporte de Produtos), que cobrem os principais processos logísticos da empresa, bem como os Procedimentos de Segurança Alimentar (PSA- Controlo de Não Conformidade; PSA- Plano de Limpeza) e o Plano HACCP.

Adicionalmente, foram desenvolvidos novos documentos de raiz, criados para atender a requisitos específicos da Norma IFS Logistic e que não se enquadravam nos documentos já existentes. Entre estes estão novos modelos de registo (Mod_49- Registo de Limpeza dos Recipientes do Lixo; Mod_50- Registo de Visita de Autoridades) e o Procedimento de Verificação, que foram criados especificamente para assegurar a conformidade com a norma e fortalecer os controles internos.

Este trabalho permitiu uma revisão e atualização de alguma documentação da empresa para uma melhor preparação desta na implementação da Norma IFS Logistic.

Além dos trabalhos práticos relacionados com a documentação, foram também realizadas algumas tarefas operacionais dentro da empresa. Uma dessas atividades envolveu a identificação de todos os produtos comercializados pela Albigel através do seu sistema interno. Nesse processo, cada produto foi verificado para garantir a presença da sua respetiva fotografia e ficha técnica, assegurando que toda a informação necessária estava devidamente associada a cada item.

Outras tarefas não documentais foram igualmente realizadas, principalmente com o objetivo de aprender e contribuir para outras áreas da empresa, mesmo que estas não estivessem diretamente relacionadas com a implementação da Norma IFS Logistic.

Retomando o foco no trabalho principal, que será detalhado no capítulo V - "Requisitos da Norma IFS", este ponto servirá como um resumo e demonstração global do trabalho principal desenvolvido durante o estágio. Como se pode observar na tabela a seguir. Todos os requisitos da norma foram identificados e analisados individualmente, com uma breve explicação de cada um. Além disso, foi feita uma filtragem entre os requisitos que foram revistos e trabalhados, e aqueles que não se aplicavam à realidade da empresa.

	Revistos	Não Revistos / Não Aplicáveis
1. Governação e Comprometimento	x	
1.1. Políticas	x	
1.2 Estrutura Corporativa	x	
1.3 Revisão pela Gestão	x	
2 Sistema de Gestão da qualidade e Segurança do Produto	x	
2.1 Gestão de Qualidade	x	
2.1.1 Gestão de Documentos	x	
2.1.2 Registos e Informações Documentadas	x	
2.2 Gestão de Segurança do Produto	x	
2.2.1 Sistema de Análise de Perigos e Avaliação de Riscos	x	
2.2.2 Equipa de Análise de Perigos de Avaliação de Riscos	x	
2.2.3 Análise de Perigos de Avaliação de Riscos	x	
3 Gestão de Recursos	x	
3.1 Recursos Humanos	x	
3.2 Higiene Pessoal	x	
3.3 Formação e Instrução	x	
3.4 Instalações para Funcionários	x	
4 Realização dos Serviços Logísticos	x	
4.1 Foco no Cliente e Acordo Contratual		x
4.2 Desempenho de Fornecedores e Prestadores de Serviço	x	
4.2.1 Aprovação e Monitorização (Gestão de Fornecedores)	x	
4.2.2 Provedores de Serviço de Armazenamento		x
4.2.3 Prestadores de Serviço de Transporte		x
4.2.4 Serviços de Processamento Logístico Parcialmente Sub-Contratado		x
4.3 Requisitos Específicos para o Manuseio de Produtos	x	x
4.4 Rastreabilidade	x	
4.5 Fraude de Produto e Defesa de Produto		x
4.6 Exterior do Local	x	
4.7 Instalações de Armazenamento e Manuseio	x	
4.7.1 Requisitos de Construção	x	
4.7.2 Ar Condicionado/Ventilação, Ar Comprimido e Gases e Água (Incluindo Gelo e Vapor)	x	
4.8 Limpeza e Desinfecção	x	
4.9 Gestão de Resíduos		x
4.10 Monitoramento e Controlo de Pragas	x	
4.11 Receção, Preparo, Armazenamento e Expedição de Mercadorias	x	
4.12 Transporte	x	
4.13 Manutenção e Reparação	x	
4.14 Equipamento	x	

5 Medidas, Análises e Melhorias	x	
5.1 Auditorias Internas	x	
5.2 Inspeções no Local	x	
5.3 Validação de Processos e Controlo	x	
5.4 Calibração, Ajustes e Verificação de Dispositivos de Medição e Monitoramento	x	
5.5 Monitorização do Controlo de Quantidades		x
5.6 Gestão de Reclamações de Autoridades e Clientes	x	
5.7 Gestão de Recolha e Retirada de Produtos e Incidentes	x	
5.8 Gestão de Produtos Não Conformes	x	
5.9 Gestão de Desvios, Não conformidades, Correções e Ações Corretivas	x	

Tabela 1- Lista de Requisitos da Norma IFS Logistic 3.0

Na coluna “Não Revistos / Não Aplicáveis”, estão identificados principalmente os requisitos que não eram aplicáveis à realidade da empresa e outros que exigiam um trabalho mais especializado, necessitando da intervenção de profissionais com formação mais avançada em áreas específicas, como tal, não foi possível criar ou desenvolver esses pontos de forma independente.

Em alguns casos, dentro de um mesmo ponto principal, havia subpontos que também não eram aplicáveis à empresa. No entanto, uma vez que o ponto principal foi revisto, esses subpontos não foram destacados individualmente na tabela.

V. Requisitos da Norma IFS

A avaliação e o desenvolvimento de cada ponto-chave dos requisitos da Norma IFS Logistic foram estruturados em três partes principais. A primeira parte consiste na forma como a empresa aborda cada requisito estabelecido pela norma, garantindo o cumprimento dos padrões internacionais de segurança e qualidade nos seus processos logísticos. A segunda parte refere-se à documentação e às referências utilizadas para sustentar e comprovar a abordagem da empresa, assegurando que todas as práticas implementadas estão devidamente documentadas e de acordo com as exigências normativas e por fim, a terceira parte abrange o trabalho desenvolvido no âmbito da atualização de documentos existentes e/ou criação de novos documentos, incluindo também sugestões de melhoria que foram apresentadas à empresa para otimização de processos.

1. Governança e Comprometimento

1.1. Políticas

A direção da ALBIGEL tem um papel fundamental na implementação e manutenção de uma política corporativa que abrange diversas áreas cruciais, com o objetivo de garantir que os produtos atendam aos mais elevados padrões de segurança, qualidade, satisfação do cliente, cultura de segurança e sustentabilidade. Para isso, estão traçados alguns objetivos principais que orientam as ações da empresa.

Primeiramente, a ALBIGEL compromete-se com a comunicação clara sobre as políticas e responsabilidades de segurança dos produtos. O objetivo é garantir que todos os funcionários estejam familiarizados com as políticas e procedimentos de segurança alimentar, entendendo também as suas obrigações pessoais na manipulação e distribuição dos produtos. Para atingir esse objetivo, a empresa reforça as políticas de segurança através de uma comunicação interna eficaz, utilizando métodos como reuniões com todos os funcionários da empresa, de forma a garantir que as informações sejam amplamente divulgadas e compreendidas.

Em segundo lugar, a ALBIGEL procura sempre proporcionar formações abrangentes destinadas à segurança alimentar. O objetivo é capacitar todos os funcionários com o conhecimento e as competências necessárias para garantir que os produtos se mantenham seguros durante o transporte, manuseio e armazenamento. Essas formações são adaptadas às funções e responsabilidades de cada colaborador, abordando aspetos essenciais como higiene pessoal, controlo de temperatura, prevenção de contaminação cruzada e práticas de higiene adequadas.

Além disso, a empresa procura receber feedback dos funcionários sobre questões relacionadas à segurança dos produtos. O objetivo é criar um sistema eficaz para que os colaboradores possam expressar as suas preocupações ou sugestões em relação à segurança dos produtos durante os processos logísticos, promovendo a transparência e a melhoria contínua. Para isso, são realizadas reuniões de equipa e outras formas de recolha de feedback. A ALBIGEL também se preocupa em garantir que os funcionários se sintam seguros e motivados a comunicar quaisquer problemas ou observações relevantes.

Por fim, a empresa procura realizar avaliações regulares nos protocolos de segurança dos produtos. O objetivo é avaliar continuamente o desempenho da empresa em relação aos padrões de segurança, identificando oportunidades de melhoria e assegurando que a empresa esteja em conformidade com as leis e normas aplicáveis. Para alcançar este objetivo, são definidos indicadores-chave de desempenho, como o controlo de não conformidades e reclamações, além da realização de auditorias que avaliam a eficácia dos protocolos de segurança alimentar. Se necessário, são tomadas medidas corretivas para melhorar os procedimentos.

Através da realização de todos estes objetivos, a empresa obtém a criação de um ambiente seguro e eficiente, onde a segurança alimentar é tratada como uma prioridade em todas as etapas do processo produtivo.

Documentos e Referências:

- P01 (Planeamento e Gestão do Sistema)
- P03 (Gestão de Armazém).
- PF04 (Planeamento de Produtos seguros).
- PF09 (Revisão pela Gestão).

-Mod_43 (Ata da Revisão pela Gestão do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar).

Na avaliação deste ponto, e visto ser relacionado com a direção, foram utilizados documentos já presentes na empresa que abordam os pontos necessários e não houve alterações realizadas por mim nem nenhum aconselhamento.

1.2 Estrutura Corporativa

A empresa está totalmente comprometida em assegurar que todos os seus funcionários estão cientes e devidamente preparados para cumprir as suas obrigações no que diz respeito à qualidade e segurança dos produtos. Para alcançar esse objetivo, as políticas e procedimentos da empresa são partilhados e reforçadas por meio de uma comunicação clara e contínua com os trabalhadores. Além disso, são realizadas formações frequentes em higiene e segurança alimentar, garantindo que todas as equipas estejam atualizadas sobre as melhores práticas para a manipulação segura dos alimentos. A empresa implementa um sistema de monitorização contínuo que avalia a eficácia dos seus processos, assegurando que os produtos atendam aos mais rigorosos padrões de qualidade e segurança alimentar.

A segurança dos produtos e a gestão da qualidade são áreas de extrema importância para a empresa, e, como parte dessa estratégia, a equipa de segurança alimentar é diretamente supervisionada pela direção da empresa. Devido a essa ligação direta permite que todas as decisões sejam tomadas de forma rápida e eficiente, demonstrando o compromisso da ALBIGEL com a excelência operacional e a conformidade em todas as suas atividades.

De modo a garantir que a ALBIGEL se mantenha sempre atualizada com as mudanças na legislação, nos avanços científicos e nos códigos de práticas da indústria, a empresa colabora ativamente com organizações como a ADIPA, ACICB e INOVCLUSTER. Essas associações têm um papel essencial ao manter a empresa informada sobre questões críticas relacionadas à qualidade, segurança e fraude, permitindo que a ALBIGEL se ajuste rapidamente a novas exigências ou normas.

O compromisso da ALBIGEL com a conformidade e a transparência é igualmente evidente no que toca aos requisitos de certificação. A empresa garante que qualquer alteração que possa impactar a sua capacidade de cumprir os requisitos estabelecidos será comunicada ao organismo de certificação relevante. Em casos específicos, como a retirada de produtos ou a ocorrência de visitas de autoridades competentes em segurança ou fraude de produtos, informando o organismo de certificação num prazo máximo de 3 dias uteis.

Essas práticas garantem que a empresa permaneça sempre em conformidade com os mais altos padrões de certificação, reforçando assim a sua dedicação à qualidade e à segurança dos produtos que oferece ao mercado. Esse compromisso com a excelência é um pilar essencial para a empresa, garantindo a confiança dos seus clientes e parceiros, e consolidando a sua reputação.

Documentos e Referências:

- Mod_11 (Tabela de Atribuição e Substituições de funções).
- Mod_12 (Descrição de Funções e Perfil de Competências).
- Mod_13 (Plano Anual de Formação).
- Mod_14 (Avaliação de Ação de Formação).
- Mod_34 (Registo de Retirada).
- Instruções de Trabalho.
- Emails.
- PF13 (Retirada do Produto).
- Mod_50 (Registo de Visita de Autoridades).

Na realização deste ponto foram utilizados documentos já existentes na empresa, sendo que as Instruções de Trabalho, que no total são 5 documentos, foram todas atualizadas por mim, assim como o último documento “Registo de Visita de Autoridades” foi criado por mim. Estas alterações foram realizadas para colmatar alguns requisitos da norma que não estavam presentes nos documentos já existentes ou estavam desatualizados.

1.3 Revisão pela Gestão

De forma a garantir que o sistema de gestão de segurança e qualidade dos produtos continue a funcionar de forma eficaz, a ALBIGEL mantém uma abordagem proativa, realizando revisões a cada doze meses.

Essas revisões levam em consideração os seguintes documentos:

1. Revisão dos objetivos e políticas, incluindo elementos da cultura de segurança do produto:

- Política de Segurança e Qualidade do Produto.

2. Resultados de auditorias e inspeções no local:

- Relatórios de auditoria interna e externa.
- Registos de inspeções de qualidade no local.

3. Feedback positivo e negativo do cliente:

- Pesquisas de satisfação do cliente.
- Registos de reclamações e elogios dos clientes.

4. Conformidade do processo:

- Instruções de trabalho.

5. Resultado da avaliação de fraude de produto:

- Relatórios de avaliação de risco de fraude.

- Planos de mitigação de risco de fraude.

6. Resultado da avaliação de defesa do produto:

- Avaliação de risco em cada etapa da atividade da empresa.
- Planos de segurança em cada etapa da atividade da empresa.

7. Problemas de conformidade:

- Registos de não conformidades.
- Relatórios de problemas de segurança do produto.

8. Plano de correções e ações corretivas:

- Planos de ação corretiva.
- Registos de implementação de correções.

9. Notificações de autoridades:

- Comunicações oficiais com autoridades regulatórias.
- Registos de inspeções regulatórias.

Com base nos resultados destas revisões a ALBIGEL elabora, caso necessário, planos e medidas que procuram garantir condições de trabalho ideais que visam atender todos os requisitos dos produtos, priorizando a segurança e qualidades destes.

Documentos e Referências:

- Mencionados em cada ponto.
- PF03 (Auditorias Internas).
- Mod_09 (Programa Anual de Auditorias Internas).
- Mod_40 (Plano de Auditoria Interna).

Assim como no requisito anterior, os documentos utilizados neste requisito já existiam na empresa e houve as alterações e criação dos documentos já referidos por mim, também aconselhei a empresa à importância da criação de forma completa dos documentos relativos à fraude de produto.

2 Sistema de Gestão da qualidade e Segurança do Produto

2.1 Gestão de Qualidade

2.1.1 Gestão de Documentos

Para garantir a conformidade com os requisitos de segurança e qualidade dos produtos, a ALBIGEL possui um procedimento de controlo e atualização de documentos. Todas as versões mais recentes dos documentos são mantidas de forma organizada e estão sempre disponíveis, permitindo fácil acessibilidade à informação necessária em qualquer momento. Com o intuito de atender plenamente aos requisitos de documentação, implementação e manutenção do sistema de gestão de

segurança e qualidade do produto, a ALBIGEL mantém registos tanto em formato digital quanto físico. Esta abordagem dupla garante que os documentos estejam sempre disponíveis e protegidos, oferecendo um equilíbrio entre segurança e acessibilidade, a empresa também assegura que todos os documentos sejam legíveis, claros e completos, permitindo uma comunicação eficaz e precisa das orientações e procedimentos internos. Além disso esses documentos estão sempre acessíveis aos funcionários relevantes, permitindo-lhes tomar decisões informadas e agir conforme os padrões exigidos. Ao manter os registos bem organizados e protegidos, a ALBIGEL reforça o seu compromisso com a conformidade, a transparência e a eficiência no seu sistema de gestão de segurança e qualidade, assegurando que todos os colaboradores disponham dos recursos necessários para desempenhar as suas atividades de forma eficaz e segura.

Documentos e Referências:

- Mod_07 (Lista de Controlo de Documentos).
- Manual de Boas Práticas.
- Manual de Qualidade e Segurança Alimentar.

Este requisito referente a toda a documentação e gestão desta pela empresa estava estabelecida já na empresa, as únicas alterações efetuadas por mim seriam no documento “Lista de Controlo de Documentos”, onde foram adicionados documentos criados por mim. Aconselhei também que houvesse uma revisão geral de ambos os Manuais pois estes contêm grande diversidade de informação da empresa e encontrava-se com alguma desatualização.

2.1.2 Registos e Informações Documentadas

Na ALBIGEL, todos os documentos são legíveis, devidamente preenchidos e autênticos, assegurando que a documentação utilizada é precisa e confiável. Os documentos estão disponíveis exclusivamente no escritório, acessíveis através de dossiers ou computadores, o que assegura que apenas trabalhadores autorizados têm acesso a essa informação confidencial, garantindo um controlo rigoroso sobre quem pode consultá-los. Todas as informações necessárias sobre os produtos são devidamente armazenadas, mantendo esses registos por um período mínimo de 36 meses. Este período inclui 24 meses, correspondentes à média do prazo de validade dos produtos, mais 12 meses adicionais após o término do prazo de validade. Esta prática visa assegurar a conformidade com os requisitos legais e atender às exigências dos clientes, garantindo que todos os registos relevantes estejam disponíveis por um período adequado.

Documentos e Referências:

- Fichas Técnicas.

Na empresa, a maior parte dos produtos comercializados tem as suas Fichas técnicas consigo, nos tablets disponibilizados aos vendedores e distribuidores é

possível ver as informações completas dos produtos sendo estas mostradas ao cliente caso requerido por tal. O primeiro trabalho que tive na empresa foi a identificação de todas as centenas de produtos da empresa e a verificação de que todos tinham fotos e fichas técnicas associadas.

2.2 Gestão de Segurança do Produto

2.2.1 Sistema de Análise de Perigos e Avaliação de Riscos

A ALBIGEL tem um sistema de gestão de segurança dos produtos fundamentado nos princípios do HACCP, que está devidamente atualizado e implementado em todas as áreas da empresa. Este sistema garante a segurança dos produtos ao longo de todo o processo produtivo, seguindo rigorosamente as diretrizes estabelecidas pela ISO 22000, pelo regulamento 852/2004 e pelo Codex Alimentarius.

O sistema é aplicado de forma prática no local de produção, assegurando que a segurança dos produtos seja garantida em cada etapa, desde a manipulação inicial até à sua entrega ao cliente final. A empresa também possui documentação relacionada a todos os seus produtos, que inclui o Manual de Boas Práticas, o Manual de Qualidade e Segurança Alimentar, além do plano HACCP. Esses documentos são desenvolvidos e mantidos para garantir a qualidade e segurança dos produtos ao longo de todo o processo logístico, assegurando que os mesmos cheguem ao cliente dentro dos mais altos padrões de segurança alimentar.

Documentos e Referências:

- Plano HACCP.
- Manual de Boas Práticas.
- Manual de Qualidade e Segurança Alimentar.

Para além dos Manuais já referidos anteriormente, a empresa possui um plano HACCP que utiliza desde a sua certificação na ISO22000, este plano foi revisto e atualizado por mim adicionando alguns detalhes novos de acordo com a evolução na segurança alimentar. Isto deveu-se à falta de atualização do documento nos últimos anos, apesar de tal aconselhei à empresa procurar alguém especializado para realizar um novo plano que reflita os desafios e boas práticas atuais.

2.2.2 Equipa de Análise de Perigos de Avaliação de Riscos

De modo a garantir a segurança dos produtos ao longo de todos os processos logísticos realizados, a ALBIGEL possui uma equipa de gestão de segurança com o conhecimento e a experiência necessária para cumprir as suas funções.

A equipa responsável pelo desenvolvimento e manutenção dos sistemas de gestão de segurança dos produtos na ALBIGEL receberam formação adequada na aplicação dos princípios HACCP e têm uma compreensão específica dos processos logísticos e dos produtos que estão relacionados. Existe um responsável principal designado para garantir que o sistema funcione corretamente.

Documentos e Referências:

- Mod_11 (Tabela de Atribuição e Substituições de Funções).
- Mod_12 (Descrição de Funções e Perfil de Competências).
- Certificados de Frequência.

No requisito da equipa de análise de perigos de avaliação de risco, os documentos são referentes à atribuição de funções na empresa, a descrição das funções dos funcionários e os seus certificados de formação na área. Como tal, estes papeis e funções já estão definidos e não teve intervenção em nenhum dos documentos.

2.2.3 Análise de Perigos de Avaliação de Riscos

Na ALBIGEL, todos os processos logísticos realizados na empresa estão devidamente documentados, garantindo que todas as questões relacionadas à segurança do produto sejam contempladas, desde o momento em que este entra nas instalações até à sua entrega aos clientes. Estes documentos são claros e estão acessíveis para assegurar a segurança e qualidade dos produtos ao longo de toda a cadeia logística. Como parte do nosso plano HACCP, há um fluxograma que descreve todos os serviços logísticos realizados, seguido de uma explicação detalhada sobre os quatro serviços logísticos e de tabelas de análise e avaliação de perigos. Estas tabelas incluem as medidas de controlo referentes a cada perigo identificado nas diferentes etapas e processos logísticos representados no fluxograma.

Nos documentos relacionados com o plano HACCP, existe uma análise e avaliação completa dos riscos e perigos potenciais, sejam eles biológicos, químicos ou físicos, que podem surgir nos serviços logísticos da empresa. Esta análise inclui informações detalhadas sobre as possíveis causas dos perigos, desde: a sua severidade, a probabilidade de ocorrência e os efeitos potenciais, medidas de controlo estabelecidas, etc. Além disso, a empresa dispõe de um plano de controlo que contém diversas informações sobre as medidas a serem tomadas e as ações corretivas aplicáveis para cada tipo de perigo.

Com base nos documentos de análise e avaliação de riscos e no plano de controlo, os perigos identificados são sujeitos a uma árvore de decisão, onde é verificada a existência de Pontos Críticos de Controlo (PCCs) durante os processos logísticos. Esse procedimento visa garantir a proteção e segurança ao longo da prestação dos serviços logísticos e assegurar a máxima qualidade dos produtos. Após este processo, foi determinado que não há PCCs identificados nos processos logísticos. No entanto, todas as medidas de controlo que não são consideradas PCCs foram devidamente documentadas e são monitoradas e controladas para garantir que a segurança e qualidade dos produtos sejam mantidas.

Estão estabelecidas na empresa ações corretivas para cada tipo de perigo, mesmo sem a identificação de PCCs. Estas ações corretivas estão documentadas e são implementadas por todos os colaboradores no caso de ocorrência de algum problema durante os processos logísticos. Quando uma ação corretiva é executada, a empresa avalia se a origem do problema está relacionada com os nossos processos ou se

ocorreu antes de os produtos chegarem às instalações da empresa, e são então tomadas as medidas adequadas.

O plano HACCP é revisto anualmente, esta revisão procura garantir que o plano permanece adequado para o controlo de todos os perigos identificados.

Adicionalmente, a ALBIGEL mantém um documento que regista todas as auditorias, desvios, não conformidades e reclamações referentes ao ano em curso. Anualmente, é feita uma revisão completa destes registos para avaliar todas as ações corretivas e preventivas tomadas, com o objetivo de melhorar continuamente o sistema de gestão de segurança dos produtos.

Documentos e Referencias:

- Plano HACCP.
- Instruções de Trabalho.
- Procedimento de Verificação.

Todos os documentos mencionados foram alterados e o "Procedimento de Verificação" foi feito por mim. Apesar de haver uma revisão anual que sempre passa nas auditorias, os documentos não sofreram alterações por um longo período, o que tornou necessária a sua atualização. Este foi o ponto mais discutido, e aconselhei fortemente os responsáveis da empresa a realizarem uma revisão dos documentos e a contratarem especialistas para criar um novo plano, atual e adequado às exigências atuais, dada a importância do plano HACCP, especialmente da análise e avaliação de perigos. Ao longo do estágio, reforcei várias vezes as minhas preocupações sobre a ausência de identificação de PCCs e a necessidade de contar com ajuda externa especializada para a revisão desses documentos.

3 Gestão de Recursos

3.1 Recursos Humanos

Na ALBIGEL existe um documento relativo às funções-chave de cada trabalhador, assim como funções de substituição, caso possam ter de realizar na ausência (ferias, doença, outros motivos) de outros trabalhadores.

Este documento estabelece assim as principais responsabilidades de cada individuo na empresa.

Existe também outro documento que descreve todas as funções com responsabilidades e competências necessárias para a realização do trabalho.

Documentos e Referências:

- Mod_11 (Tabela de Atribuição e Substituições de Funções).
- Mod_12 (Descrição de Funções e Perfil de Competências).

Como referido no ponto anterior, estes documentos estão na empresa e são atualizados anualmente com todas as mudanças de pessoal.

3.2 Higiene Pessoal

Na ALBIGEL, existe um manual de boas práticas que abrange todos os requisitos relacionados com a higiene pessoal dos colaboradores. Este manual aborda diversos aspetos, desde o uso de roupas de proteção até à higienização das mãos, além de incluir orientações como a obrigatoriedade de informar sobre doenças, a proibição de comer, beber, mascar pastilha elástica ou fumar no local de trabalho, entre outras regras essenciais para manter um ambiente seguro e saudável. Embora os trabalhadores não entrem em contato direto com os produtos, a empresa exige o cumprimento rigoroso das boas práticas de higiene, tanto no manuseio de materiais de embalagem quanto para promover um ambiente de trabalho adequado.

As roupas de proteção utilizadas são adaptadas conforme a necessidade, de acordo com os serviços logísticos realizados. Somente o pessoal autorizado tem acesso às áreas onde há contato com o produto, e estes funcionários usam roupas apropriadas para garantir a segurança alimentar. As roupas de proteção utilizadas pelos trabalhadores, como batas, casacos de proteção, gorros, luvas e os uniformes da empresa, são regularmente lavadas pelos próprios colaboradores sempre que necessário. Além disso, há acesso a mudas adicionais de roupa para garantir que todos estejam sempre devidamente vestidos e em conformidade com as exigências de higiene e segurança.

Documentos e Referências:

-Manual de Boas Práticas.

O Manual de Boas Práticas da ALBIGEL é um documento completo e bem desenvolvido, que contém diversas informações essenciais da empresa. A única sugestão que fiz foi que ele fosse revisto para incluir alguns novos requisitos da IFS, que antes não eram abordados, mas agora devem ser incorporados no Manual.

3.3 Formação e Instrução

Todos os anos, a ALBIGEL assegura a realização de formações para os funcionários, adaptadas às necessidades específicas de cada função. Estas formações abordam conteúdos relevantes para as tarefas desempenhadas na empresa e são ministradas por formadores qualificados. Após cada formação, é realizada uma avaliação para identificar oportunidades de melhoria e aperfeiçoar continuamente o conhecimento e as habilidades dos colaboradores. Todas as formações são documentadas e aplicadas aos funcionários logo após a sua contratação, sendo ajustadas às exigências de cada posição e garantindo que os conteúdos sejam sempre pertinentes para as funções de cada trabalhador.

Documentos e Referências:

-Mod_13 (Plano Anual de Formação).

-Mod_14 (Avaliação de Ação de Formação).

-Mod_16 (Levantamento das Necessidades de Formação).

-Mod_33 (Avaliação da Eficácia das Ações de Formação).

Todas as formações realizadas anualmente na ALBIGEL são devidamente documentadas e adaptadas às necessidades de cada funcionário para suas funções. Não houve necessidade de aconselhamentos.

3.4 Instalações para Funcionários

As instalações da empresa dispõem de um balneário devidamente equipado, oferecendo todas as condições necessárias para a higiene dos trabalhadores. As áreas de manuseamento de produtos possuem espaço suficiente para realizar todas as operações, garantindo a segurança dos produtos e priorizando a qualidade do ambiente de trabalho. Estes espaços são regularmente limpos de modo a assegurar tanto a segurança do produto quanto um ambiente de trabalho higienizado.

A principal área de lavagem das mãos é a casa de banho, equipada com tudo o que é necessário para uma higienização adequada, incluindo água limpa e potável, sabonete líquido e papel para secagem. Embora na ALBIGEL não haja contato direto com os produtos e apenas com os materiais de embalagem, todos os processos logísticos de manuseamento dos produtos são realizados com o devido equipamento de proteção, como o uso de luvas, garantindo assim a segurança em todas as operações.

Documentos e Referências:

-Manual Boas Práticas.

Assim como no ponto da Higiene Pessoal, o Manual de Boas Práticas já contém muita informação essencial sobre diversos aspetos da empresa. Relativamente a este ponto não fiz nenhuma sugestão à empresa.

4 Realização dos Serviços Logísticos

4.2 Desempenho de Fornecedores e Prestadores de Serviço

4.2.1 Aprovação e Monitorização (Gestão de Fornecedores)

Na empresa, existe um documento denominado “Procedimento Funcional” específico para a qualificação e avaliação de fornecedores, que descreve todos os passos tomados nesse processo. Neste documento, assim como nos modelos relacionados, estão claramente definidas as responsabilidades e os requisitos necessários para garantir uma boa relação comercial e a segurança e qualidade dos produtos. Anualmente, a ALBIGEL realiza uma avaliação geral de todos os seus fornecedores, além de avaliações excepcionais quando necessário. Estas avaliações permitem analisar o desempenho e a qualidade dos fornecedores ao longo do ano, visando estabelecer as melhores parcerias.

Documentos e Referencias:

- PF06 (Qualificação e Avaliação de Fornecedores).

- Mod_27(Questionário de Qualificação de Fornecedores).

- Mod_30 (Ficha de Avaliação de Fornecedores).

Embora esses documentos já existam, os Modelos referem-se às fichas usadas para a avaliação dos fornecedores. Sugeri a criação de uma nova ficha que combine ambos os documentos e inclua os novos requisitos, referenciados aos responsáveis, da Norma IFS.

4.3 Requisitos Específicos para o Manuseio de Produtos

A ALBIGEL possui Instruções de Trabalho que explicam detalhadamente os processos logísticos realizados na empresa. Juntamente com os manuais, esses documentos abordam todos os aspetos necessários para garantir a segurança e qualidade dos nossos produtos durante todas as operações logísticas realizadas. Na ALBIGEL, apenas alguns produtos são etiquetados internamente. Essas etiquetas incluem o código e informações do produto, como peso, lote, data de validade, data de congelação, além de informações sobre a empresa e o código de barras. Após a etiquetagem, o picking é realizado e o produto é armazenado, ficando todas as informações registadas no sistema.

Documentos e Referências:

- Instruções de trabalho.
- Manual Boas Práticas.
- Manual de Qualidade e Segurança Alimentar.

As “Introduções de Trabalho” são específicas para cada função realizada nas operações logísticas da empresa, e foram atualizadas por mim.

4.4 Rastreabilidade

Na ALBIGEL, há um sistema de rastreabilidade documentado que permite a identificação precisa dos produtos em toda a cadeia de abastecimento logístico. Este sistema abrange todas as etapas, permitindo rastrear as mercadorias a qualquer momento. Além disso, ele facilita a identificação de todas as pessoas e empresas de logística envolvidas no processo de recolha e entrega das mercadorias, garantindo uma gestão eficaz. Caso seja solicitado pelo cliente, ele terá um espaço dedicado para armazenamento. Atualmente, existe um cliente com um espaço exclusivo na área de armazenamento, com produtos destinados apenas ao seu consumo. Periodicamente, são realizadas simulações de retirada de produtos comercializados, com o objetivo de testar e avaliar se as medidas de controlo relacionadas com a retirada e rastreabilidade dos produtos são eficazes e ocorrem de forma correta e eficiente.

Documentos e Referências:

- PF12 (Rastreabilidade).
- PF13 (Retirada do Produto).
- Mod_34 (Registo de Retirada).

Relativamente à rastreabilidade e retirada de produto, ambos os sistemas estão implementados na empresa e são devidamente documentados, não havendo necessidade de sugestões.

4.6 Exterior do Local

A área exterior ao local é limpa sempre que necessária de modo a não acumular lixo e facilitar a drenagem natural da água. O armazenamento ao ar livre é mantido ao mínimo, o que significa que o contato com o exterior ocorre apenas durante a recepção e armazenamento das mercadorias ou durante a carga das carrinhas para a distribuição. Em ambos os casos, o tempo é controlado e cronometrado para não exceder trinta minutos, garantindo que não haja contaminação ou impactos negativos na qualidade e segurança dos produtos.

Documentos e Referências:

- Mod_44 (Mapa de Apuramento de Tempos (Expedição de mercadorias)).
- Mod_45 (Mapa de Apuramento de Tempos (Recepção de mercadorias)).

Toda a área exterior é limpa e tratada quando necessário, então não há sugestões.

4.7 Instalações de Armazenamento e Manuseio

4.7.1 Requisitos de Construção

A segurança e a qualidade dos produtos são as grandes prioridades da ALBIGEL. De modo a garantir que esses requisitos sejam cumpridos, as instalações e os equipamentos foram projetados e construídos para proporcionar um ambiente de trabalho saudável, evitando fatores externos como infestações de pragas e acúmulo de resíduos. A iluminação também foi pensada para aumentar a produtividade, com soluções inteligentes que favorecem a entrada de luz solar. A área de carga e descarga, essencial para a empresa, é mantida sempre limpa e em ótimas condições, protegendo contra o acúmulo de resíduos, condensação, mofo e infestações de pragas. O tempo que os produtos permanecem nessa área é reduzido, controlado e cronometrado para minimizar a exposição ao clima.

Os pisos, paredes e tetos foram construídos e mantidos com materiais específicos, evitando o acúmulo de poeira, detritos e condensação, e impedindo qualquer risco de contaminação física ou microbiológica dos produtos. Além disso, portas, janelas, portões e outras aberturas são sempre fechadas para impedir contaminações e manter a integridade dos produtos. Todas essas medidas foram tomadas para assegurar que a segurança e a qualidade dos produtos sejam mantidas em todas as fases do processo.

Documentos e Referências:

- Manual Boas Práticas.
- PSA Plano de Limpeza.
- Mod_44 (Mapa de Apuramento de Tempos (Expedição de mercadorias)).

- Mod_45 (Mapa de Apuramento de Tempos (Receção de mercadorias)).

Todas as situações mencionadas já estão presentes no Manual de Boas Práticas, com a exceção de pequenos detalhes da IFS Logistic que ainda precisam ser incluídos. Quanto aos outros documentos, os modelos já existiam e são usados pela empresa. Apenas reforcei a necessidade de manter o controle do tempo, mesmo em dias de maior volume de cargas. Além disso, atualizei e melhorei o documento de limpeza, incluindo novos requisitos exigidos pela IFS.

4.7.2 Ar Condicionado/Ventilação, Ar Comprimido e Gases e Água (Incluindo Gelo e Vapor)

Todas as câmaras de congelação e refrigeração são mantidas de forma adequada, sem representar qualquer risco para a segurança ou qualidade dos produtos. O único ar condicionado presente está localizado no escritório, longe de qualquer contato com os produtos. Nas câmaras de congelação e refrigeração, o ar é devidamente controlado para manter a temperatura ideal em cada câmara, garantindo que o contato ocorre apenas entre o ar e os materiais de embalagem, sem risco de contaminação. A ALBIGEL possui um sistema de alerta que monitora as temperaturas das câmaras a cada 15 minutos, enviando notificações imediatas em caso de desvios. Quando esses desvios ocorrem, medidas rápidas são imediatamente tomadas e é notificada a empresa de manutenção para garantir a solução imediata do problema, preservando a segurança e qualidade dos produtos. Além disso, toda a água utilizada nas instalações da ALBIGEL é potável e suficiente para as necessidades da empresa. Sendo de rede pública, as análises e informações detalhadas podem ser consultadas na página dos Serviços Municipalizados de Castelo Branco.

Documentos e Referencias:

- Resumo dos parâmetros pesquisados na zona de abastecimento: ZA - Santa Águeda.
- Notificação de temperatura das câmaras.

Para este ponto apenas foi necessário falar com o dirigente e falarmos diretamente com os responsáveis pela rede pública de modo a entender onde podíamos ir buscar as informações e análises da água que circula na empresa.

4.8 Limpeza e Desinfecção

Na ALBIGEL, existe um plano de limpeza detalhado com todos os requisitos necessários identificados e documentados. Além disso, a empresa mantém um acordo com a empresa Prolimpe, responsável pela limpeza de todas as áreas sociais da empresa, que segue um cronograma específico de limpeza para garantir o cumprimento dos padrões exigidos. Todos os produtos de limpeza utilizados possuem fichas técnicas e instruções de uso, sendo armazenados conforme as devidas orientações para evitar qualquer risco de contaminação cruzada. Os materiais de limpeza, como equipamentos de desinfecção, estão devidamente identificados e

documentados com suas fichas de segurança, fornecendo todas as informações relevantes sobre cada produto.

Na ALBIGEL, os funcionários responsáveis pela limpeza dos veículos, que incluem os condutores, estão familiarizados com os produtos e padrões de higienização necessários. A limpeza dos veículos é realizada regularmente e registrada semanalmente, garantindo que os requisitos de higiene sejam cumpridos e os riscos associados sejam minimizados.

Para garantir a eficácia dos procedimentos de limpeza, realizamos inspeções visuais ao final de cada processo, além de testes rápidos ou análises adicionais quando necessário. Todas as verificações e ações resultantes são documentadas para assegurar a conformidade com os padrões de segurança e qualidade. O contrato com a Prolimpe também prevê a avaliação da eficácia das limpezas realizadas, sendo essas verificações essenciais para garantir a manutenção dos padrões estabelecidos.

Documentos e Referências:

- PSA Plano de Limpeza
- Mod_28 (Registo de Limpeza (Transportes)).
- Mod_29 (Registo de Limpeza (Pavimentos)).
- Mod_37 (Registo de Limpeza (Infraestruturas e Equipamentos)).
- Contrato com empresa Prolimpe.
- Dossier Prolimpe (Listas dos produtos usados e as suas instruções).
- Dossier Prolimpe (Fichas técnicas dos produtos, lista dos produtos e instruções de uso).

Os documentos da empresa Prolimpe já estavam presentes na ALBIGEL, assim como os três modelos de registos de limpeza efetuados. Apenas destaquei a importância de garantir que esses registos sejam preenchidos semanalmente, pois podem ser esquecidos devido ao volume de trabalho ao final de cada semana. O plano de Limpeza, como referido anteriormente inclui toda a informação necessária e foi atualizado por mim.

4.10 Monitoramento e Controlo de Pragas

A ALBIGEL tem um contrato com a empresa Zecafil, especializada no controlo de pragas, para implementar e manter todas as medidas de controlo baseadas em riscos. Essas medidas, junto com os requisitos necessários, estão devidamente documentadas e implementadas na empresa. Todos os registos de incidentes e visitas da Zecafil são guardados e monitorados. Além disso, há um responsável na ALBIGEL que assegura que as medidas de controlo aplicadas pela Zecafil continuem eficazes até a próxima visita.

Os registos das inspeções de controlo de pragas incluem a eficácia das iscas e qualquer incidente relacionado com pragas. Se necessário, são tomadas medidas

corretivas. É avaliada a eficiência dos serviços da Zecafil e decidido se ações adicionais são necessárias. Durante a receção dos produtos, conforme descrito na Instrução de Trabalho 02, há uma inspeção para garantir a integridade dos mesmos. Caso o Fiel de Armazém identifique qualquer sinal de contato com pragas, o produto é imediatamente rejeitado, garantindo assim a segurança e qualidade dos produtos comercializados pela empresa.

Todos os produtos, equipamentos e veículos de transporte na ALBIGEL são armazenados de forma a prevenir infestações de pragas. Se houver algum equipamento que possa atrair pragas, medidas corretivas são imediatamente tomadas.

Documentos e Referencias:

- Contrato com Zecafil.
- Dossier Zecafil.
- IT02 (Receção dos Produtos).

Tal como o requisito anterior todos os documentos e informações necessárias no controlo de pragas estão descritas no dossier e contrato com a Zecafil, na instrução de trabalho é também mencionada a atenção em relação ao controlo de pragas.

4.11 Receção, Preparo, Armazenamento e Expedição de Mercadorias

Na ALBIGEL, todos os procedimentos de receção de produtos estão documentados nos Manuais de Boas Práticas e de Qualidade e Segurança Alimentar, além de nas Instruções de Trabalho.

Há uma instrução específica que detalha todas as etapas para a aceitação e rejeição de produtos. Durante a carga e descarga, é garantida a proteção, segurança e qualidade dos produtos, que são então devidamente armazenados nos seus espaços apropriados.

Para uma gestão eficiente do stock, é aplicado tanto o método FEFO (Primeiro a expirar - Primeiro a sair) quanto o FIFO (Primeiro a entrar - Primeiro a sair), assegurando que os produtos sejam utilizados na ordem correta. Toda a identificação dos produtos é feita continuamente através do picking e das notas de compra, com o sistema informático da empresa a permitir o acompanhamento preciso.

As paletes usadas no processo são inspeccionadas antes de cada uso para garantir que estejam em boas condições e que não apresentem riscos à segurança dos produtos. Em caso de qualquer dano nas paletes, estas são substituídas imediatamente para assegurar a integridade e segurança dos produtos durante os serviços logísticos.

Documentos e Referencias:

- Manual de Boas Práticas

- Manual de Qualidade e Segurança Alimentar
- IT02 (Receção dos Produtos).
- Instruções de Trabalho

As Instruções de Trabalho foram atualizadas por mim, com sugestões para complementar os Manuais da empresa com os detalhes exigidos pela IFS. As Instruções de Trabalho são específicas para cada serviço logístico da ALBIGEL.

4.12 Transporte

Na empresa existe o documento “Instrução de Trabalho 05”, específica para garantir a qualidade e segurança dos produtos durante o transporte. Antes de qualquer carregamento, são verificadas as condições internas dos veículos, incluindo odores, humidade, presença de pragas, materiais estranhos ou mofo, de modo a assegurar a integridade dos produtos até a chegada ao cliente. Durante o transporte, é monitorada continuamente a temperatura, e qualquer desvio é corrigido imediatamente para proteger a qualidade dos produtos.

Antes de usar qualquer veículo, é assegurado que este está em perfeito estado de funcionamento e que a temperatura está devidamente ajustada para o transporte seguro. A integridade das embalagens e a segurança dos produtos durante o transporte são prioridades, sendo o transporte realizado de acordo com o volume de carga permitido para cada veículo e pela volta de entregas que irá realizar, sempre respeitando as normas.

Semanalmente, ou sempre que necessário, é realizada a limpeza e higienização dos veículos, garantindo que as câmaras estejam em boas condições. Também são acompanhadas as temperaturas dentro dos veículos para garantir que não haja desvios que possam comprometer os produtos. Se houver alterações de temperatura, o condutor é alertado para que sejam tomadas medidas imediatas.

Documentos e Referências:

- Manual Boas Práticas.
- Mod_46 (Registo de Temperaturas (Vitrine de Exposição)).
- Instruções de Trabalho.
- IT05 (Transporte).

As instruções de trabalho foram atualizadas por mim, e reforcei a importância de fazer a documentação e registo das temperaturas nas câmaras dos veículos durante o transporte

4.13 Manutenção e Reparação

Na ALBIGEL, existe um plano de manutenção e calibração que abrange todos os equipamentos usados na cadeia logística da empresa. Esses equipamentos estão devidamente localizados e, sempre que possível, armazenados de forma a proteger tanto os próprios equipamentos quanto os produtos. O plano de manutenção

documenta informações detalhadas, como o tipo de equipamento, o seu código, o tipo de manutenção realizada, o local de execução, os responsáveis pelo serviço, a descrição da manutenção e a última data em que foi feita.

No caso de falhas ou mau funcionamento de qualquer equipamento essencial aos processos logísticos, a empresa procura identificar o problema rapidamente. Se houver uma solução imediata, são aplicadas as ações corretivas necessárias. Caso contrário, é acionada a empresa de manutenção ou rebocados os veículos o mais rápido possível. Todas as reparações, mesmo as temporárias, são realizadas para não comprometer a segurança e qualidade dos produtos, sendo feitas no menor tempo possível.

Todos os reparos e manutenções, incluindo os temporários, são registados e documentados de forma adequada, assegurando que todas as intervenções estão alinhadas com os padrões de segurança e qualidade.

Documentos e Referencias:

-PF11 (Gestão de Equipamentos).

-Mod_21 (Plano de Manutenção/Calibração dos Equipamentos).

Ambos os documentos estão completos e já estavam implementados na empresa, não houve qualquer alteração ou sugestão da minha parte.

4.14 Equipamento

Todos os equipamentos da ALBIGEL estão identificados e armazenados nos locais indicados, sem representar qualquer risco à segurança dos produtos. A lista de equipamentos inclui informações detalhadas, como marca, modelo, fornecedor, local de uso e os responsáveis pela sua utilização. No modelo 20, estão identificados todos esses equipamentos utilizados na empresa, junto com os documentos essenciais que abrangem aqueles que têm maior impacto nos processos logísticos e nos produtos. Isso garante que a empresa cumpra todos os requisitos legais e assegure a segurança e qualidade dos seus produtos ao longo de toda a cadeia logística.

Documentos e Referencias:

-Mod_20 (Inventário de Equipamentos Produtivos).

-PF11 (Gestão de Equipamentos).

Ambos os documentos estão completos e já estavam implementados na empresa, não houve qualquer alteração ou sugestão da minha parte.

5 Medidas, Análises e Melhorias

5.1 Auditorias Internas

A ALBIGEL planeia e realiza auditorias internas com o objetivo de garantir a segurança dos produtos ao longo de todos os processos logísticos.

O plano de auditoria é elaborado de forma a cobrir todos os requisitos de segurança alimentar, com o HACCP identificando os processos que apresentam maiores riscos para a qualidade e segurança dos produtos. Essas auditorias abrangem toda a área da empresa e são feitas pelo menos uma vez por ano, permitindo avaliar a eficácia da cadeia logística e promover melhorias contínuas.

O plano de auditoria é elaborado e aprovado internamente, seguido pela seleção da equipa auditora. Os auditores internos são obrigatoriamente independentes do setor auditado, enquanto os auditores externos devem ser qualificados e também independentes. Após a auditoria, é preparado um relatório e apresentado a todos os responsáveis. Em conjunto, são discutidas soluções e ações corretivas para corrigir os pontos de melhoria e as não conformidades identificadas. Todas as alterações e registos resultantes das auditorias são documentados e implementados, garantindo a contínua conformidade e melhoria dos nossos processos.

Documentos e Referências:

- PF03 (Auditorias Internas).
- Mod_09 (Programa Anual de Auditorias Internas).
- Mod_40 (Plano de Auditoria Interna).

A empresa tem bem definida e documentado todas as realizações e consequentes relatórios de auditorias, não havendo necessidade de atualizações ou sugestões.

5.2 Inspeções no Local

Na ALBIGEL são realizadas semestralmente inspeções no local da empresa, estas inspeções visam cobrir todos pontos e parâmetros necessários para garantir a segurança e qualidade dos produtos, estas inspeções dão prioridade aos parâmetros que apresentam maior risco à segurança do produto e à avaliação das medidas e ações tomadas para resolver quaisquer falhas ou problemas identificados em inspeções anteriores.

Documentos e Referências:

- PF03 (Auditorias Internas).
- Mod_09 (Programa Anual de Auditorias Internas).
- Mod_40 (Plano de Auditoria Interna).

As inspeções ao local da empresa e os resultados destas são documentadas junto dos resultados e planeamento das auditorias internas, não havendo necessidade de atualizações ou sugestões.

5.3 Validação de Processos e Controlo

Na ALBIGEL, todos os requisitos de controlo ambiental que podem impactar a qualidade e segurança dos produtos estão identificados e têm medidas de controlo implementadas, desde a receção até à entrega ao cliente, garantindo que os produtos estão sempre nas melhores condições. Os parâmetros críticos para a segurança e

qualidade dos produtos, que estão sob o controlo da empresa, são monitorados, protegidos e registados ao longo de todos os processos logísticos. Existem sistemas instalados na empresa, como as sondas, que alertam sobre qualquer desvio das condições ideais e atualizam a cada 15 minutos via notificações as condições presentes nas câmaras.

A temperatura é um dos fatores mais críticos em toda a cadeia logística. Para garantir que os produtos mantêm as temperaturas corretas de congelação ou refrigeração, utilizamos vários sistemas e métodos de controlo. Durante as operações de carga e descarga, o tempo que os produtos ficam fora das câmaras frigoríficas é rigorosamente controlado e cronometrado, para evitar descongelação ou exposição a alterações climáticas.

Durante o armazenamento e transporte, a temperatura é constantemente monitorada e, no caso de qualquer falha nos sistemas de refrigeração que leve a desvios nas temperaturas aceitáveis, a empresa é imediatamente notificada. Nessa situação, são tomadas as medidas corretivas necessárias de forma rápida e eficaz para manter a integridade dos produtos.

Os procedimentos e ações a tomar em caso de mau funcionamento de equipamentos ou desvios nos processos estão claramente definidos e implementados por toda a equipa, garantindo a segurança e qualidade dos produtos em todas as etapas da cadeia logística da empresa.

Documentos e Referências:

- Manual Boas Práticas.
- Mod_40 (Plano de Auditoria Interna).
- Mod_44 (Mapa de Apuramento de Tempos (Expedição de mercadorias)).
- Mod_45 (Mapa de Apuramento de Tempos (Recepção de mercadorias)).
- Mod_46 (Registo de Temperaturas (Vitrine de Exposição)).

Em todos estes documentos eu não fiz a alteração de nenhum e apenas reforcei à empresa a importância do registo em documento do registo das temperaturas nos momentos de carga e descarga dos produtos.

5.4 Calibração, Ajustes e Verificação de Dispositivos de Medição e Monitoramento

Os equipamentos de medição e monitoramento da ALBIGEL estão incluídos no plano de manutenção e calibração, garantindo que não apresentam riscos para a segurança e qualidade dos alimentos.

Durante as manutenções, são realizados testes de calibração para assegurar que os equipamentos funcionam de forma precisa, sendo esses testes fundamentais para os processos logísticos da empresa. Todos os registos de manutenções e calibrações são devidamente documentados e armazenados. Os dispositivos de medição são

monitorados, ajustados e calibrados anualmente, conforme previsto no plano de manutenção. Os resultados dessas atividades são registados e guardados, garantindo a conformidade e a segurança dos processos logísticos.

Documentos e Referências:

-Mod_21 (Plano de Manutenção/Calibração dos Equipamentos).

O plano de manutenção da empresa abrange todos os seus equipamentos e dispositivos de medição e monitoramento, não havendo necessidade de atualização ou sugestão da minha parte.

5.6 Gestão de Reclamações de Autoridades e Clientes

Na ALBIGEL, existe um Procedimento Funcional detalhado para a gestão de reclamações, que descreve todas as etapas a serem seguidas. Ao receber uma reclamação, esta é analisada para identificar onde ocorreu a falha durante os processos logísticos, sendo tomadas as ações corretivas necessárias para resolver o problema.

Após a aplicação das ações corretivas, avalia-se a eficácia das mesmas, verificando se a situação foi resolvida e evitando que o problema se repita. Todas as reclamações são registadas e arquivadas em dossiês no escritório, com os registos sempre disponíveis para revisões do procedimento de gestão e para identificar possíveis melhorias nas ações corretivas e preventivas. A eficácia das medidas adotadas é constantemente verificada e documentada, garantindo que as reclamações não se repitam pelos mesmos motivos. Esses registos e avaliações estão disponíveis para futuras análises e revisões, assegurando um ciclo contínuo de melhoria.

Documentos e Referências:

-PF05 (Gestão de Reclamações).

-Mod_39 (Registo de Reclamação/Não Conformidade).

Tanto o procedimento funcional como a modelo relativo à gestão e registo de reclamações de clientes tem documentos, não havendo atualização nem sugestão da minha parte..

5.7 Gestão de Recolha e Retirada de Produtos e Incidentes

Tal como no ponto da rastreabilidade, a ALBIGEL encarrega-se de fazer simulações periódicas de produtos comercializados pela empresa, com o âmbito de testar e avaliar a eficácia das medidas de controlo tomadas relativamente à retirada de produtos e rastreabilidade abrangendo toda a cadeia logística da empresa.

Documentos e Referências:

-PF13 (Retirada do Produto).

-Mod_34 (Registo de Retirada).

Ambos documentos explicam de forma completa o processo de recolha e retirada efetuado na empresa e registam toda essa atividade, não havendo necessidade de atualização destes nem sugestões.

5.8 Gestão de Produtos Não Conformes

Na ALBIGEL, existe um Procedimento Funcional para o controlo de não conformidades que abrange todos os requisitos necessários, com responsabilidades claramente definidas.

Todos os registos de não conformidades são analisados e documentados ao final do processo para garantir rastreabilidade e conformidade. Este procedimento permite a empresa a identificar, isolar e tratar com sucesso quaisquer produtos ou materiais de embalagem não conformes, mantendo assim a qualidade e segurança dos produtos. Todos os funcionários e pessoal envolvido são treinados para identificar e saber como proceder quando detetam um desvio dos requisitos do produto. Quando uma não conformidade é identificada, preenche-se um registo de não conformidade, que é enviado ao Gestor da Qualidade para a tomada de medidas corretivas. Após a análise pelos responsáveis dos processos envolvidos, é tomada uma decisão sobre as ações corretivas necessárias. As medidas e ações são posteriormente registadas e avaliadas para assegurar que foram eficazes e que o problema não voltará a ocorrer.

Documentos e Referências:

- PF08 (Controlo de Não Conformidades).
- Mod_39 (Registo de Reclamação/Não Conformidade).

5.9 Gestão de Desvios, Não conformidades, Correções e Ações Corretivas

Na ALBIGEL, utiliza-se um Procedimento Funcional para ações corretivas e preventivas, que define detalhadamente os passos a seguir para a implementação dessas ações nos processos logísticos da empresa. Este procedimento é projetado para abordar desvios e não conformidades identificadas ao longo da cadeia logística, determinando as suas causas e garantindo que soluções eficazes sejam implementadas para prevenir recorrências. O objetivo é assegurar sempre a segurança e qualidade dos nossos produtos.

Todas as ações corretivas e preventivas são devidamente registadas e documentadas, seja nos registos de reclamações ou nos registos de não conformidades. A implementação dessas ações é realizada o mais rapidamente possível, para evitar a repetição de problemas. As responsabilidades por elaborar e aplicar essas ações estão claramente definidas, garantindo que todos os envolvidos saibam exatamente o que fazer em cada situação.

Após a aplicação das ações corretivas e preventivas, uma análise detalhada é realizada para avaliar a sua eficácia, garantindo que o problema foi resolvido de forma satisfatória e que futuras ocorrências sejam evitadas. Os resultados dessas

avaliações são documentados e armazenados para referência futura, permitindo uma revisão fácil e contínua do processo de gestão de ações corretivas e preventivas.

Documentos e Referências:

- PF07 (Ações Corretivas, Preventivas e Preventivas).
- PF08 (Controlo de Não Conformidades).
- Mod_32 (Registo de Ações Corretivas e Preventivas).
- Mod_39 (Registo de Reclamação/Não Conformidade).

VI. Conclusão

A realização deste estágio curricular na Albigel foi uma experiência de grande valor e importância para o meu desenvolvimento profissional e pessoal.

A oportunidade de participar diretamente no processo de preparação para uma possível implementação da norma IFS Logistic permitiu-me trabalhar com conhecimentos aprendidos ao longo da licenciatura, mas também aprender novas competências dentro da área de logística e segurança alimentar.

O desenvolvimento de documentos, a atualização de procedimentos e o contacto direto com os desafios operacionais da empresa fizeram-me ganhar uma nova visão sobre as exigências da certificação e as dificuldades e desafios que todas as empresas no setor alimentar passam de modo a garantir a segurança e qualidade dos produtos ao longo de toda a cadeia logística praticada.

Ao longo do estágio, tive a oportunidade de colaborar de forma ativa com os trabalhadores e funcionários da Albigel, o que me permitiu entender de forma abrangente como uma empresa do setor alimentar opera e como cada detalhe é fundamental para garantir a segurança e qualidade dos produtos. Tive oportunidade de rever e propor alterações ao sistema de gestão já existente na empresa e de colaborar ativamente na proposta de implementação da norma IFS Logistics.

Este estágio foi uma experiência enriquecedora que me permitiu crescer profissionalmente e adquirir uma compreensão sólida sobre a realidade profissional e a importância da conformidade com normas internacionais como a IFS Logistic. Além disso, contribuiu para o meu desenvolvimento, obtendo diversos conhecimentos e ferramentas que, por certo, serão muito úteis no meu percurso profissional.

Referências Bibliográficas

- Processos, Procedimentos Funcionais e Modelos de Registo da Empresa.
- IFS Logistics v3 standard.
- ISO 9001.
- ISO 22000.