

Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior Agrária

Controlo de Qualidade e Marketing Nutricional no Sector da Distribuição Alimentar

Ana Catarina dos Santos Coelho

Realizado sob a orientação científica do Professor Doutor João Paulo Carneiro e da Nutricionista Dina João do Departamento da Escola Superior Agrária do Instituto Politécnico de Castelo Branco

Agradecimentos

A caminhada feita ao longo destes 3 anos foi um marco fundamental na minha vida, quer pelas experiências e conhecimentos adquiridos, como pelas dificuldades ultrapassadas que me ajudaram a crescer, e que, com certeza me irão ajudar futuramente na minha vida profissional.

Aos que me acompanharam o meu muito obrigada, pelo carinho e em especial pela força que me deram durante esta etapa da minha vida.

Em especial, e em primeiro lugar, agradeço aos meus pais e irmão, por todo o apoio que me deram, pelos valores que me inculcaram e que me ajudaram a ser a pessoa que sou hoje. Obrigada por todo o sacrifício que fizeram, para que eu pudesse frequentar o ensino superior, sem vocês não conseguia.

De seguida, agradeço aos meus amigos, pelas palavras de incentivo, pela paciência e por estarem sempre lá quando eu precisei. Em especial, às minhas amigas que me acompanharam 24h por dia, por todos aqueles momentos únicos e especiais. Obrigada!

O meu muito obrigada às pessoas com quem trabalhei durante o estágio. Em especial, à minha orientadora externa, a Engenheira Susana Malheiro, pela disponibilidade, simpatia e pelo interesse demonstrado em ajudar a realizar as minhas tarefas no estágio.

Muito obrigado á D. Teresa, pela oportunidade de realizar o estágio na empresa e pela disponibilidade demonstrada em me receber.

Ao Gonçalo e á Tânia pelo apoio que me deram na empresa e por me terem proporcionado uma estadia agradável durante o estágio.

Por fim, aos meus orientadores internos, o Professor João Paulo Carneiro e a Nutricionista Dina João, por toda a ajuda prestada, pelos conselhos e pelo interesse demonstrado na realização deste relatório.

Palavras Chave: controlo da qualidade, HACCP, catálogo nutricional, distribuição, marketing nutricional.

Resumo

O presente trabalho foi realizado no Regional de Mercadorias, uma das duas bases do Grupo “Os Mosqueteiros”.

Teve como principal objectivo a realização do controlo da qualidade de diversos produtos frescos (hortofrutícolas, charcutaria, carne) à sua recepção, e posterior identificação de fornecedores mais ou menos vantajosos para o Grupo.

No controlo atendeu-se, entre outros aspectos, à rotulagem, características organolépticas, temperatura e acondicionamento dos produtos, tendo-se verificado que as principais não conformidades encontradas deveram-se à qualidade (desenvolvimento microbiano, defeitos de forma). Para a selecção de fornecedores, teve-se em consideração o número de entregas feitas durante o mês de Maio e a percentagem de produtos não conformes observada. Foi ainda realizado para a empresa, um catálogo nutricional com referência a 119 produtos, com recurso à realização de várias pesquisas e levantamento de estudos científicos, visando uma posterior divulgação de informação ao público, em cada uma das lojas do Grupo.

Constatou-se que seria necessário aprofundar mais os conhecimentos sobre os efeitos do consumo de diferentes grupos de alimentos, na saúde dos consumidores, uma vez que a informação existente ainda é um pouco escassa. Relativamente ao controlo da qualidade efectuado, verificou-se que o sector mais problemático é o dos produtos hortofrutícolas, uma vez que são produtos que sofrem uma deterioração mais rápida que os demais. Por sua vez, a secção menos problemática verificou-se ser a charcutaria.

Keywords: quality control, HACCP, nutritional catalog, distribution, nutritional marketing.

Abstract

This study was conducted at Regional Goods, one of the two bases of the Group "The Musketeers."

Had as main objective, the achievement of the quality control of various fresh products (fruit and vegetables, meat and deli) to the receipt and later the identification of suppliers and later more or less advantageous for the Group.

In the control are met, among others, labeling, organoleptic characteristics, temperature and packaging of products. It was found that major nonconformities were due to the quality (microbial growth, shape defects). In selecting suppliers, took into account the number of deliveries during the month of May and the percentage of nonconforming product observed. A catalog with reference to 119 nutritional products was performed for the company, using the implementation of various researches and surveys of scientific studies, aiming at a further disclosure to the public in each of the Group's stores.

It was realized that it would require deeper knowledge about the effects of eating different food groups, for the health of consumers, since the existing information is still somewhat scarce. For quality control carried out, it was found that fruit and vegetables, are the sector most problematic, since they are products that undergo a rapid deterioration but the others. In turn, the less problematic section turned out to be a deli.

Índice Geral

1. Introdução	1
2. História da Distribuição em Portugal	2
2.1. Conceito de Distribuição	2
2.2. Barreiras a ultrapassar	2
2.3. Funções da Distribuição	3
2.4. Circuitos de Distribuição	4
2.5. O Sector Retalhista	4
2.6. Marketing, merchandising e a distribuição	5
3. O Sistema de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP) na Distribuição	7
3.1. O que é o HACCP?	7
3.2. Porquê implementar o HACCP?	7
3.3. Vantagens do Sistema HACCP	7
3.4. Inconvenientes do Sistema HACCP	8
3.5. Pré-requisitos do Sistema HACCP	8
4. Promoção de Aspectos Nutricionais na Distribuição	10
4.1. Requisitos Legais	10
4.2. Marketing Nutricional na Distribuição	10
5. Actividades Desenvolvidas	12
5.1. Apresentação do Grupo “Os Mosqueteiros”	12
5.2. Controlo de Qualidade dos Produtos à Recepção	13
5.2.1. Hortofrutícolas	16
5.2.2. Charcutaria	20
5.2.3. Carne	23
5.3. Elaboração de um Catálogo Nutricional	25
6. Conclusão	26
Referencias Bibliográficas	27

Anexo I. Ficha de Controlo de Qualidade à Recepção

Anexo II. Catálogo Nutricional

Índice de Figuras

Figura 1. Principais barreiras entre o produtor e o consumidor _____	2
Figura 2. Representação esquemática do marketing <i>mix</i> _____	5
Figura 3. Exemplo de como se deve apresentar uma rotulagem de um produto de charcutaria _____	9
Figura 4. Esquema representativo do controlo da qualidade dos produtos efectuado à sua recepção _____	13
Figura 5. Mercadoria a ser recepcionada e pesada por um funcionário da empresa _____	15
Figura 6. Produtos hortofrutícolas armazenados na zona de stock na devida morada de preparação para as lojas _____	15
Figura 7. Importância dos tipos de não conformidades verificada nos Produtores do “Origens” _____	17
Figura 8. Importância dos tipos de não conformidade verificada nos Fornecedores do “Não Origens” _____	20
Figura 9. Importância dos tipos de não conformidades verificada nos Produtores do “Origens” _____	21
Figura 10. Importância dos tipos de não conformidades verificada nos Fornecedores do “Não Origens” _____	23
Figura 11. Soma dos tipos de não conformidades dos diferentes Fornecedores do “Não Origens” _____	24

Índice de Tabelas

Tabela 1. Produtos hortofrutícolas provenientes de Produtores do “Origens” - número de produtos recepcionados e percentagem de produtos não conformes _____	17
Tabela 2. Produtos hortofrutícolas provenientes de Fornecedores do “Não Origens” - número de produtos recepcionados e percentagem de produtos não conformes _	19
Tabela 3. Produtos de charcutaria provenientes de Produtores do “Origens” - número de produtos recepcionados e percentagem de produtos não conformes _____	21
Tabela 4. Produtos de charcutaria provenientes de Fornecedores do “Não Origens” - número de produtos recepcionados e percentagem de produtos não conformes _	22
Tabela 5. Produtos cárneos provenientes de Fornecedores do “Não Origens” - número de produtos recepcionados e percentagem de produtos não conformes _____	24