

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

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 Eng^a Rita Franco e Eng^a 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 típicas 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