



Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior Agrária

Relatório de Estágio

Acompanhamento da implementação de um sistema HACCP na loja Pingo Doce da Covilhã, Hipermercados, S.A. - secções de perecíveis.

Luciana Agapito Dos Santos

Nutrição Humana e Qualidade Alimentar

Orientadora interna: Prof. Adjunta Maria de Lurdes Martins de Carvalho

Orientadora externa: Directora de Loja D.Isabel Maria Nobre Soares

Castelo Branco, Novembro de 2010

“As doutrinas expressas neste Trabalho são da inteira responsabilidade do seu autor.”

O presente estágio foi realizado em Hipermercados Pingo Doce S. A. - Covilhã, sob a orientação da Directora de Loja, D. Isabel Maria Nobre Soares, e pela Professora adjunta Maria de Lurdes Joanico Santiago de Carvalho Martins de Carvalho, por parte da Escola Superior Agrária de Castelo Branco.

Agradecimentos

Este espaço é dedicado a todos aqueles que contribuíram para que este trabalho fosse realizado com sucesso. A todos eles deixo aqui os meus sinceros agradecimentos.

Gostaria de agradecer à Directora do Pingo Doce da Covilhã, D^a. Isabel Soares pela disponibilidade e contribuição para o bom funcionamento do meu estágio.

Quero agradecer a todos os formadores que se disponibilizaram a deslocarem-se para me auxiliarem no trabalho desempenhado, são eles: D^a. Alice Louçã, Sr. Armando Bastos e Sr. Jorge Tomás.

Agradeço ainda à Professora Maria de Lurdes Carvalho a disponibilidade que demonstrou para orientar o meu trabalho e pelas suas pertinentes sugestões.

De igual modo agradeço a forma como fui acolhida no Pingo Doce da Covilhã por toda a equipa que lá trabalha.

Resumo

O presente relatório resulta do estágio curricular que decorreu no Grupo Jerónimo Martins e pretendeu implementar medidas internas definidas por este Grupo Empresarial, face aos princípios que determinam o estabelecimento de boas práticas de higiene destinados a serem aplicados nos pontos de venda da Pingo Doce Distribuição Alimentar, S.A. O presente trabalho teve também como objectivo o desenvolvimento e implementação de um Sistema HACCP em secções de perecíveis.

A identificação dos processos onde pudesse ser comprometida a segurança dos produtos teve em atenção as operações desenvolvidas ao longo do ciclo de vida do produto dentro do Pingo Doce, *layout* das instalações e infra-estruturas existentes.

No presente relatório demonstra-se com objectividade, os métodos, procedimentos e regras relativos ao Sistema Preventivo de Segurança Alimentar da Companhia Pingo Doce Distribuição Alimentar, S.A.

Abstract

This report results from the training period in Grupo Jerónimo Martins and concerns the implementation of different good hygiene practices at sale points of Pingo Doce Distribuição Alimentar S.A. The present work aimed to develop and to implement an HACCP system to Pingo Doce Covilhã.

Identification of critical processes to the safety along the life cycle of the product inside the Pingo Doce considering all operations involved, layout of premises and existing infrastructure, were developed.

In this report we objectively present the methods, procedures and rules concerning food safety Preventive System of Pingo Doce Distribuição Alimentar S.A are.

Glossário

Acondicionamento – protecção de um produto por meio de um invólucro inicial ou de um recipiente inicial em contacto directo com o produto em questão, bem como o próprio invólucro ou recipiente inicial.

Análise de perigos – o processo de pesquisa e de avaliação de perigos e de factores que levam à sua aparição, por forma de se decidir quais são os relevantes para a Segurança Alimentar.

Boas práticas de higiene – conjunto de regras que definem as condições de higiene das operações no comércio de géneros alimentícios e que garantem a segurança dos mesmos.

Comercialização – a detenção, exposição e oferta para venda, venda, entrega ou qualquer outra forma de colocação no mercado.

Conformidade – cumprimento de uma determinada norma, documento normativo, disposição, requisito ou característica referente a produto, serviço, contracto, projecto ou documento, devidamente identificado.

Consumidor final – o último consumidor de um género alimentício que o utilizará conforme o fim previsto para a forma comercializada na distribuição.

Contaminação – a presença não intencional dos géneros alimentícios ou no seu ambiente de um agente físico, químico ou biológico, o qual comprometa ou possa comprometer a segurança ou adequação para consumo humano do género alimentício.

Controlo – conjunto regular de acções levadas a cabo destinadas a garantir que os procedimentos definidos para as operações são seguidos e que os limites críticos definidos não são ultrapassados.

Desinfecção – redução do número de microrganismos em superfícies ou utensílios até um nível que não comprometa a segurança ou a qualidade alimento, levada a cabo através de agentes químicos e/ou métodos físicos.

Desinfectante – agente químico de desinfecção.

Detergente – agente de lavagem.

Diagrama de fluxo ou **fluxograma** – representação esquemática da sequência de passos ou operações envolvidas na produção/prestação de determinado produto/serviço.

Embalagem – recipiente ou invólucro de um género alimentício que se destina a contê-lo, acondicioná-lo ou protegê-lo, constituindo no caso de uma embalagem primária a unidade de venda para o utilizador final ou consumidor.

Embalamento – colocação de um ou mais géneros alimentícios numa embalagem.

Género alimentício – toda a substância, seja ou não tratada, destinada à alimentação humana, englobando as bebidas e os produtos do tipo das pastilhas elásticas, com todos os ingredientes utilizados no seu fabrico, preparação e tratamento.

HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point* – Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos) – sistema que identifica, avalia e controla perigos que são significativos para a segurança alimentar.

Higienização – operação onde são cumpridos os pressupostos de limpeza e de desinfecção.

Lavagem – procedimento de limpeza através de detergente e água.

Limpeza – eliminação de resíduos e sujidades de superfícies ou utensílios.

Lote – conjunto de unidades de venda de um género alimentício produzido, fabricado ou acondicionado em circunstâncias praticamente idênticas.

Matérias-primas – matérias utilizadas no processamento de alimentos.

Medida preventiva – qualquer procedimento ou acção que possa ser utilizado/a para reduzir ou eliminar um perigo.

Monitorização – sequência planeada de verificações dos parâmetros associados a um PCC, com o objectivo de verificar se o ponto crítico de controlo (PCC) está sob controlo.

OPLS – outros produtos de livre serviço.

Perigo – agente físico, químico ou biológico que pode pôr em causa a segurança do alimento e provocar problemas de Saúde Pública.

Plano HACCP – documento escrito baseado nos princípios de HACCP e que expõe os procedimentos a serem seguidos.

Plano de higienização – esquematização dos procedimentos de controlo e desinfecção.

Ponto crítico de controlo (PCC) – qualquer ponto de controlo onde é possível reduzir ou eliminar um risco para a segurança alimentar.

Registos – documentos resultantes das actividades de monitorização.

Requisitos – medidas de controlo que devem ser cumpridas para garantir a segurança dos produtos alimentares.

Risco – probabilidade de ocorrência de um perigo numa determinada etapa ou processo.

Segurança alimentar – garantia de que os alimentos não causarão danos ao consumidor quando preparados e/ou consumidos de acordo com a sua utilização pretendida.

Sistema HACCP – resultado da implementação do Plano HACCP.

ÍNDICE

1 – Introdução.....	1
2 - Boas Práticas.....	3
2.1 - Higiene Pessoal.....	4
2.2 - Higiene de instalações e Equipamentos.....	7
3 - Tratamento de Produto Não Conforme.....	10
• Detecção de produto não conforme	
• Segregação e identificação	
• Tratamento	
4 - Identificação e rastreabilidade.....	11
4.1 - Descrição/Responsabilidade.....	11
4.2 – Rastreabilidade.....	15
5 - Etapas de HACCP.....	15
5.1 - Sistemas de HACCP.....	15
5.2 - HACCP Talho.....	17
• Fluxograma	
5.3 - HACCP Vegetais.....	20
• Fluxograma	
5.4 - HACCP Take-Away.....	22
• Fluxograma	
5.5 - HACCP OPLS (Congelados).....	24
• Fluxograma	
6 – Auditoria.....	26
7 – Questionários.....	26
8 - Considerações Finais.....	28
9 – Bibliografia.....	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Diagrama de processo.....	4
Figura 2 – Fardamento.....	6
Figura 3 – Luva malha de aço.....	6
Figura 4 – Sinal Informativo.....	6
Figura 5 – Lava – mãos.....	7
Figura 6 – Sinal informativo.....	7
Figura 7 – Placa “Produtos Retirados De Venda – não comercializáveis”.....	11
Figura 8 – Etiqueta no produto.....	12
Figura 9 – Identificação de origem.....	13
Figura 10 – Rotulagem de produto de fornecedor.....	13
Figura 11 – Rotulagem Pingo Doce.....	13
Figura 12 – Pré-embalados para venda imediata com etiqueta Pingo Doce.....	14
Figura 13 – Informações obrigatórias que devem ser mantidas.....	14
Figura 14 – Rosbife.....	16
Figura 15 – Salsichas.....	18
Figura 16 – Fluxograma da secção talho.....	19
Figura 17 – Expositor produtos 4ª gama.....	21
Figura 18 – Produtos 5ª gama.....	21
Figura 19 – Fluxograma da secção frutas e vegetais.....	22
Figura 20 – Balcão de exposição de refeições refrigeradas;.....	23
Figura 21 – Fluxograma da secção <i>take-away</i>	24
Figura 22 – Fluxograma da secção OPLS – congelados.....	25
Figura 23 – Razões que levam à preferência pelo Pingo Doce.....	26
Figura 24 – Tipos de compras que os clientes fazem no Pingo Doce.....	26
Figura 25 – Número de vezes que os inquiridos consomem carne e legumes, semanalmente.....	27
Figura 26 – Consumo de diferentes tipos de carne.....	27
Figura 27 – Diferentes maneiras de consumir legumes.....	27
Figura 28 – Afluência do consumidor à secção <i>take-away</i>	27

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 – Vestuário protector das secções de perecíveis.....	5
Quadro 2 – Grau de significância: Probabilidade x Gravidade.....	17
Quadro 3 – Produtos <i>take-away</i> e respectivas características e temperaturas.....	22
Quadro 4 – Utensílios d diferentes cores para alimentos de diferente natureza.....	23

ANEXOS

Anexo I – Instrução de lavagem de mãos;

Anexo II – Plano de higienização da secção talho;

Anexo III – Plano de higienização da secção frutas e legumes;

Anexo IV – Plano de higienização da secção congelados;

Anexo V – Plano de higienização da secção take - away;

Anexo VI – Registo do plano de higienização da secção talho;

Anexo VII – Registo do plano de higienização da secção frutas e legumes;

Anexo VIII – Registo do plano de higienização da secção congelados;

Anexo IX – Registo do plano de higienização da secção take - away;

Anexo X – Solutos preconizados para higienização das secções de perecíveis do Grupo Jerónimo Martins;

Anexo XI – Plano HACCP do talho;

Anexo XII – Plano HACCP das frutas e vegetais;

Anexo XIII – Plano HACCP do take-away;

Anexo XIV – Plano HACCP do OPLS – congelados;

Anexo XV – Relatório de auditoria;

Anexo XVI – Questionário ao consumidor.