



Instituto Politécnico de Castelo Branco
Escola Superior Agrária

Relatório de Estágio

**Aplicação do Código Boas Práticas no Controlo
de Qualidade e Segurança Alimentar em Secções
de Perecíveis na Loja Pingo Doce Covilhã**

Isabel Catarina Neves Rodrigues

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.

INDÍCE GERAL

INDÍCE GERAL.....	III
INDÍCE DE FIGURAS.....	IV
INDÍCE DE QUADROS.....	VI
INDÍCE DE ANEXOS.....	VII
RESUMO.....	VIII
ABSTRACT.....	IX
Lista de Abreviaturas.....	X
1. INTRODUÇÃO.....	1
2. FRUTA.....	3
2.1 – Recepção.....	5
2.2 – Armazenagem.....	7
2.3 – Preparação/Acondicionamento.....	9
2.4 – Exposição.....	9
2.5 – Tratamento do Produto não Conforme.....	10
2.6 – Inventário da Fruta.....	12
3. PESCADO – Qualidade do Pescado.....	13
3.1 – A Frescura do Pescado.....	14
3.1.1 – Avaliação do estado de frescura do peixe fresco.....	14
3.2 – Recepção.....	16
3.3 – Exposição, Armazenagem e Acondicionamento.....	17
3.4 – Temperaturas de Conservação.....	20
4. CHARCUTARIA.....	20
4.1 – OPLS – Charcutaria e Lacticínios.....	21
5. HIGIENIZAÇÃO.....	23
6. RASTREABILIDADE.....	25
6.1 – Rastreabilidade e Rotulagem.....	26
7. AUDITORIA À LOJA.....	26
8. QUESTIONÁRIO AO CONSUMIDOR.....	29
8.1 – Resultados.....	29
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	33
Referências Bibliográficas.....	34
Agradecimentos	
ANEXOS	

INDÍCE DE FIGURAS

Fig.2.1 - Sumos 100% Naturais marca Pingo Doce (Original, 2010)	3
Fig.2.2 - Fluxograma de frutas e vegetais	5
Fig.2.3 - Câmara de conservação (Original, 2010).....	6
Fig.2.4 - Local de Exposição (Original, 2010).....	6
Fig.2.5 - Separação dos produtos entre eles e paredes permitindo circulação de ar (Original, 2010).....	8
Fig.2.6 - Produtos separados e identificados com a placa “Produtos Retirados de Venda – Não Comercializáveis” (Original, 2010).....	8
Fig.2.7 - (a) Ex. de um mapa de Rastreabilidade; (b) Ex. de preços devidamente identificados. (Original, 2010).....	9
Fig.2.8 – (a) Desidratação na maçã Bravo; (b) Coloração heterogénea na maçã ‘Granny Smith’; (c) Podridão no pêssigo amarelo (Original, 2010).....	11
Fig.3.1 - (a) Exposição de peixe fresco sob gelo; (b) Colocação de uma camada fina de gelo por cima do pescado (Forma correcta de refrigeração por gelo) (Original, 2010).....	13
Fig.3.2 – Alterações nas formas dos olhos do peixe-espada-preto mantido refrigerado em gelo (Batista <i>et al.</i> , 2007).....	15
Fig.3.3 – Variação na cor das brânquias do peixe-espada-preto mantido refrigerado em gelo (Batista <i>et al.</i> , 2007).....	16
Fig.3.4 - Fluxograma Peixaria.....	16
Fig.3.5 - Preparação da bancada na fase de colocação de gelo (Original, 2010).....	18
Fig.3.6 – Regra de Exposição do Pescado de forma a respeitar o FIFO/FEFO (Original, 2010).....	18
Fig.3.7 – Regra de Exposição de forma a respeitar as espécies (Original, 2010).....	19
Fig.3.8 – Separadores utilizados na separação das diferentes variedades (Original, 2010).....	19
Fig.3.9 - Pescada com gelo (original, 2010).....	20

Fig.4.1 – Separação dos Laticínios por famílias (Original, 2010).....	21
Fig.4.2 – (a) ultrapassagem da linha carga limite; (b) obstrução da circulação de ar (Original, 2010).....	22
Fig.4.3 – Modo de rotação do produto ao longo do dia (Original, 2010).....	23
Fig.7.1 – Escala de Avaliação para os Resultados de Auditoria.....	27
Fig.8.1 – Distribuição percentual da preferência do consumidor pela loja Pingo Doce.....	29
Fig.8.2 – (a) Distribuição percentual de preferências de marcas; (b) Distribuição percentual do consumidor em relação ao fazer ou não compras no PD.....	29
Fig.8.3 – (a) Distribuição percentual do porquê consumir peixe; (b) Distribuição percentual de frequência do consumo de peixe.....	30
Fig.8.4 – (a) Distribuição percentual de preferência do pescado; (b) Distribuição percentual em que parte do dia o consumidor prefere comprar o pescado.....	30
Fig.8.5 – (a) Distribuição percentual de hábitos de consumo; (b) Distribuição percentual do modo de conservação.....	31
Fig.8.6 – (a) Distribuição percentual de quantidade de fruta consumida; (b) Distribuição percentual do tipo de fruta consumida.....	31
Fig.8.7 – (a) Distribuição percentual do modo de consumo da fruta; (b) Distribuição percentual do modo de conservação.....	32

INDÍCE DE QUADROS

Quadro 2.1 – Principais espécies comercializadas na loja (Fonte: Jerónimo Martins, 2009).....	4
Quadro 2.2 – Regras de Armazenagem (Fonte: Jerónimo Martins, 2002).....	7
Quadro 2.3 – Regras de Exposição (Jerónimo Martins, 2002).....	10
Quadro 2.4 – Identificação de Quebras de acordo com o manual de F&V (Jerónimo Martins, 2009).....	11
Quadro 3.1 – Principais diferenças de Frescura em Peixe Fresco e Peixe Alterado (Jerónimo Martins, 2003).....	15
Quadro 5.1 – Solutos utilizados na higienização das secções de perecíveis (Fonte: Jerónimo Martins, 2004).....	24
Quadro 1.IV – Atributos da qualidade de frutas e hortícolas. (Adaptado de Kader, 2002b).....	x
Quadro 2.IV - Processos fisiológicos subjacentes a alguns atributos de qualidade. (Adaptado de Almeida, 2004).....	x
Quadro 1.VI – Regras de Rotulagem.....	xii
Quadro 2.VI – Regras de Rotulagem.....	xii
Quadro 3.VI – Regras de Rotulagem.....	xii
Quadro 4.VII – Temperaturas de Conservação.....	xiii
Quadro 5.VIII – Regras de rotulagem para produtos inteiros.....	xiv

INDÍCE DE ANEXOS

Anexo I – Fluxograma, Caracterização da Actividade – Operações Desenvolvidas na Cadeia.....	i
Anexo II – Planos de HACCP das secções F&V, Peixaria, Charcutaria e Lacticínios.....	ii
Anexo III – Planos de Registos e Higienização das secções F&V, Peixaria, Charcutaria e OPLS - Lacticínios.....	vi
Anexo IV – Atributos de Qualidade.....	x
Anexo V – Plano de Inspeção de Frutas e Vegetais.....	xi
Anexo VI – Quadro 1, Quadro 2 e Quadro 3 – Regras de Rotulagem.....	xii
Anexo VII – Quadro 4 – Temperaturas de Conservação.....	xiii
Anexo VIII – Quadro 5 – Regras de Rotulagem para produtos inteiros.....	xiv
Anexo IX – Plano de Inspeção Peixaria.....	xv
Anexo X – Regras de Armazenamento da Peixaria.....	xvi
Anexo XI – Temperaturas de Conservação Peixaria.....	xvii
Anexo XII – Regras de Preparação/Atendimento e Exposição da secção Peixaria.....	xviii
Anexo XIII – Plano de Inspeção da Charcutaria e Lacticínios.....	xxiii
Anexo XIV – Exemplo de um Relatório de Auditoria.....	xxiv
Anexo XV – Questionário feito ao consumidor.....	xxvi

Aplicação do Código Boas Práticas no Controlo de Qualidade e Segurança Alimentar em Secções de Perecíveis na Loja Pingo Doce Covilhã

RESUMO

Cada vez mais, as grandes empresas de distribuição alimentar preocupam-se com a qualidade dos seus produtos e desta forma assegurar a fiabilidade e a máxima satisfação dos seus clientes oferecendo produtos de grande qualidade a preços acessíveis.

O Pingo Doce Covilhã é uma empresa do Grupo Jerónimo Martins que se enquadra perfeitamente nos parâmetros acima mencionados.

No presente trabalho procedeu-se à continuidade da aplicação do Código de Boas Práticas interno da empresa, aplicando todas as regras necessárias para um bom controlo e segurança alimentar nas secções de perecíveis. As secções onde foram aplicadas estas regras de controlo alimentar foram: Fruta e Vegetais, Peixaria, Charcutaria e OPLS – Charcutaria e Lacticínios.

Este trabalho demonstra que o Código de Boas Práticas está a ser rigorosamente cumprido em todas as secções oferecendo produtos de máxima qualidade aos seus consumidores.

The Use of Good Practices Code in Quality Control and Alimentary Safety in the Perishables Sections of Pingo Doce Covilhã

ABSTRACT

Increasingly, large food distribution companies are concerned about the quality of their products and thus ensure the reliability and maximum customer satisfaction by offering high quality products at affordable prices.

Pingo Doce Covilhã is a Jerónimo Martins Group company that fits perfectly within the parameters mentioned above.

The present work continued the Internal Good Practices Code use in this company, applying all the rules necessary for control and food safety in perishable sections: Fruit & Vegetables, Fish, Delicatessen and OPLS - Meats and Dairy.

This study demonstrates that the Good Practices Code is being strictly complied with in all sections offering top quality products to its consumers.

Lista de Abreviaturas

PDC – Pingo Doce Covilhã

OPLS – Outros Produtos de Livre Serviço

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point – Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos

PC's – Pontos de Controlo

PCC – Ponto Crítico de Controlo

F&V – Frutas e Vegetais

APN – Associação Portuguesa de Nutricionistas

OMS – Organização Mundial de Saúde

% - por cento ou percentagem

FEFO – First Expire First Out

FIFO – First In First Out (Primeiro a Entrar Primeiro a Sair)

IT – Instruções de Trabalho

Fig. – Figura

°C – Graus Celsius

PI – Plano de Inspeção

Cm – centímetros

DLC – Data Limite de Consumo

DDM – Data Durabilidade Mínima

Ago – Agosto

i.e. – Isto é

GPP – Gabinete de Planeamento e Políticas

Eng.º - Engenheiro

TC – Tempo de Correção

Resp. – Responsável