Mestrado Integrado em Bioengenharia - Especialização em Engenharia Biológica

Implementação da Norma IFS *Food Versão 6.1 numa Empresa de Pastelaria*

Dissertação de Mestrado

de

Maria Inês Amorim Azevedo Dias

Desenvolvida no âmbito da unidade curricular de Dissertação

realizado em

ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda.



Orientador na FEUP: **Prof.ª Vera Homem**
Coordenador na ÉS Segurança: **Eng.ª Eunice Rocha Santos**





DEPARTAMENTO DE
ENGENHARIA QUÍMICA

junho de 2020

Agradecimentos

É com grande orgulho que completo mais uma etapa da minha vida. No entanto, não conseguia estar onde hoje me encontro sem a ajuda e o apoio de um grupo de pessoas que me acompanharam ao longo destes cinco anos e aos quais quero agradecer.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer à Professora Vera Homem, orientadora da presente dissertação, membro integrado do LEPABE – Laboratório de Engenharia de Processos, Ambiente Biotecnologia e Energia, financiado por: Financiamento Base - UIDB/00511/2020 da Unidade de Investigação - Laboratório de Engenharia de Processos, Ambiente, Biotecnologia e Energia – LEPABE - financiada por fundos nacionais através da FCT/MCTES (PIDDAC). Agradeço pela inestimável ajuda e apoio nos obstáculos que foram surgindo durante estes cinco meses, por todo o auxílio prestado, paciência e confiança transmitidas durante o desenvolvimento da dissertação.

Em segundo lugar, queria agradecer ao João, por seres o meu pilar, por me dares todo o amor do mundo e por acreditarem sempre em mim, mesmo quando eu não achava que era capaz. Por muito cliché que soe, foste a melhor coisa que a FEUP me trouxe.

Um agradecimento muito especial do fundo do meu coração aos meus pais, sem os quais não tinha conseguido chegar aqui, pelo apoio incondicional, por me terem incentivado a não desistir dos meus objetivos e por todos os sacrifícios que fizeram por minha causa, ao longo destes vinte e dois anos.

Queria ainda agradecer à Eng.ª Eunice Santos e à Eng.ª Ana Oliveira por terem possibilitado o meu estágio na ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda. e me terem proposto o tema desta dissertação de mestrado.

Agradeço à empresa “Ovo Doce” pela cooperação e simpatia que sempre demonstraram.

A todos, o meu muito obrigada!

Resumo

Atualmente, a segurança e a qualidade dos alimentos têm-se tornado numas das principais preocupações das indústrias do setor alimentar. Assim sendo, foram criados diversos Sistemas de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar, para auxiliar as indústrias a terem a garantia de que os seus produtos são seguros para o consumidor final, que apresentam os níveis de qualidade desejados e que correspondem às expetativas dos clientes. São exemplos destes sistemas internacionais os referenciais *International Featured Standard* (IFS) *Food*, *British Retail Consortium* (BRC) *Food* e *Foundation For Food Safety Certification* (FSSC) 22000, os quais têm por base a metodologia de Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (HACCP).

Nesta temática, insere-se este estágio na empresa ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda. que teve como objetivo a realização de atividades de consultoria no âmbito da implementação do referencial IFS *Food* versão 6.1, numa empresa de pastelaria, com nome fictício Ovo Doce. A opção da implementação da empresa resultou das exigências feitas pelos seus clientes atuais e pelo desejo de estabelecer mais ligações com o mercado internacional, nomeadamente o europeu. Primeiramente, de forma a ser possível, prestar auxílio no processo da Ovo Doce foi necessário analisar, estudar e compreender todos os requisitos da norma IFS *Food*, a metodologia a ser implementada para garantir o cumprimento da norma, bem como toda a legislação associada a este tipo de indústria e a literatura publicada até à data. Numa segunda fase, foi realizada uma auditoria de diagnóstico para compreender qual era o nível de implementação de cada um dos requisitos, de forma a ajudar a empresa a planear o processo de implementação da IFS. No final da auditoria de diagnóstico, constatou-se que a maioria dos requisitos não eram cumpridos pela empresa, tendo cento e noventa e seis requisitos sido classificados com a avaliação D, dez dos quais eram requisitos KO. Assim, a terceira fase passou pela elaboração e revisão da documentação e de planos de ações corretivas, para que a que a empresa pudesse dar resposta a todos os requisitos que compõem esta norma aprovada pela *Global Food Safety Iniciative* (GFSI).

No final do estágio, a empresa Ovo Doce ainda não tinha conseguido implementar todos os requisitos, no entanto planeia continuar a trabalhar para cumprir a implementação da IFS *Food*.

Palavras-Chave: *International Featured Standard* (IFS) *Food* versão 6.1, Implementação, Requisitos, Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar, Indústria de Pastelaria

Abstract

Currently, food safety and quality have become one of the main concerns of the food industry. Therefore, several Quality and Food Safety Management Systems have been created to help industries to ensure that their products are safe for the end consumer, that they present the desired quality levels and meet the expectations of customers. Examples of these international systems are the International Featured Standard (IFS) Food, British Retail Consortium (BRC) Food and Foundation for Food Safety Certification (FSSC) 22000, which are based on the Hazard Analysis and Critical Control Points methodology (HACCP).

My internship in the company ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda. fits into this theme and aimed to carry out consultancy activities within the scope of the implementation of the IFS Food version 6.1, in a pastry company, whose fictitious name will be "Ovo Doce". The option of implementing the IFS Food standard resulted from the demands made by its current customers and the desire to establish more connections with the international market, particularly the European one. Firstly, it was necessary to analyze, study and understand all the requirements of the IFS Food standard, the methodology to be implemented to ensure compliance with the standard, as well as all legislation associated with this type of industry and the literature published to date. In a second phase, a diagnostic audit was carried out to understand the level of implementation of each of the requirements, in order to help the company plan its IFS implementation process. At the end of the diagnostic audit, it was found that most of the requirements were not met by the company, with one hundred and ninety-six requirements being classified with the D assessment, ten of which were KO requirements. Thus, the third phase went through the preparation and review of documentation and corrective action plans, so that the company could reply to all the requirements that make up this standard approved by the Global Food Safety Initiative (GFSI).

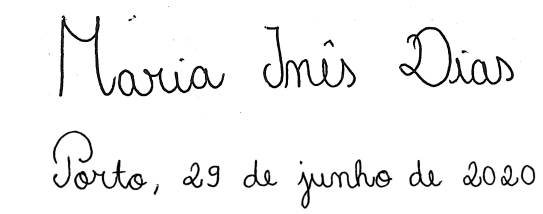
At the end of the internship, the company Ovo Doce had not yet managed to implement all the requirements, however it plans to continue working to comply with the implementation of IFS Food.

Keywords: International Featured Standard (IFS) Food version 6.1, Implementation, Requirements, Quality Management and Food Safety System, Pastry Industry

Declaração

Declara, sob compromisso de honra, que este trabalho é original e que todas as contribuições não originais foram devidamente referenciadas com identificação da fonte.

Assinar e datar



Índice

Lista de Figuras ..... **iii**

Lista de Tabelas ..... **iii**

Lista de Siglas e Abreviaturas ..... **iv**

1 Introdução ***1***

1.1 Enquadramento **1**

1.2 Apresentação da Empresa ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda. **2**

1.3 Apresentação da Empresa Ovo Doce **2**

1.4 Contributos do Trabalho **3**

2 Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar ***4***

2.1 *Codex Alimentarius* **5**

2.2 Sistema HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Point* **6**

2.3 Referenciais Normativos de Segurança Alimentar **10**

2.3.1 IFS *Food* 10

3 Caso de Estudo - Empresa Ovo Doce ***15***

3.1 Etapas da Implementação da IFS *Food* **15**

3.2 Requisitos a Implementar **15**

3.2.1 Responsabilidade da Direção 16

3.2.2 Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar 18

3.2.3 Gestão de Recursos 20

3.2.4 Planeamento e Processo de Produção 23

3.2.5 Medições, Análises e Melhoria 39

3.2.6 Plano de Defesa dos Alimentos (*Food Defense*) e Inspeções Externas 45

4 Conclusões ***47***

5 Limitações e Trabalho Futuro ***49***

6 Referências ***50***

Anexos ***55***

Anexo A. Legislação e Regulamentação Nacional sobre a Segurança Alimentar 55

Anexo B. Exemplos de Perigos Biológicos 58

Anexo C. Árvore de Decisão segundo o *Codex Alimentarius* 59

Anexo D. Lista de Verificação da Norma IFS *Food* Versão 6.1 resultante da Auditoria de Diagnóstico 60

Anexo E. Política da Qualidade 94

Anexo F. Organograma 97

Anexo G. Manual de Descrição de Funções 98

Anexo H. Procedimento Foco no Cliente 100

Anexo I. Inquérito de Satisfação do Cliente 102

Anexo J. Instrução de Trabalho – Controlo de Documentos e Registos 103
Anexo K. Plano HACCP 107
Anexo L. Código de Boas Práticas de Higiene Pessoal 122
Anexo M. Código de Boas Práticas para Visitantes e Terceiros 125
Anexo N. Registo para o Controlo de Entradas e Saídas 126
Anexo O. Código de Boas Práticas de Fardamento 127
Anexo P. Plano de Limpeza e Desinfeção das Instalações e do Fardamento 129
Anexo Q. Procedimento Aplicável às Doenças Infeciosas 132
Anexo R. Plano Anual de Formação 133
Anexo S. Instrução de Trabalho – Seleção e Avaliação de Fornecedores 134
Anexo T. Questionário de Avaliação do Fornecedor 137
Anexo U. Registo de Informação de Fornecedores 140
Anexo V. Procedimento de Controlo de Aberturas e de Locais de Passagem entre as Instalações e o Exterior . 143
Anexo W. Registo de Controlo Operacional 144
Anexo X. Plano Anual de Análises 145
Anexo Y. Procedimento de Gestão de Resíduos 146
Anexo Z. Procedimento de Gestão da Quebra de Vidros 149
Anexo AA. Instrução de Trabalho – Receção e Armazenamento de Matérias-Primas 153
Anexo AB. Sinalética de Identificação de Produto Não Conforme 157
Anexo AC. Registo de Devolução 158
Anexo AD. Registo de Avaliação da Viatura de Transporte 159
Anexo AE. Procedimento de Transporte 160
Anexo AF. Instruções de Trabalho - Manutenção de Equipamentos e Instalações 167
Anexo AG. Registo de Manutenção 171
Anexo AH. Instrução de Trabalho - Controlo de Alérgenos 173
Anexo AI. Plano de Prevenção *Food Fraud* 179
Anexo AJ. Instrução de Trabalho - Auditorias Internas 187
Anexo AK. Programa de Auditorias 190
Anexo AL. Registo de Inspeção da Fábrica 191
Anexo AM. Registo de Avaliação Organolética do Produto 194
Anexo AN. Procedimento de Gestão de Produto Não Conforme, Ações Corretivas e Preventivas 195
Anexo AO. Procedimento de Gestão dE Reclamações 198
Anexo AP. Registo de Reclamação 201
Anexo AQ. Procedimento de Notificação, Retirada e Recolha de Produtos 203
Anexo AR. Procedimento de Gestão de Incidentes 209
Anexo AS. Registo de Produto Não Conforme 214
Anexo AT. Instrução de Trabalho – Controlo de Não Conformidades 217
Anexo AU. Instrução de Trabalho – Ações Corretivas e Preventivas 219
Anexo AV. Lista de Identificação de Vulnerabilidades 221
Anexo AW. Plano de *Food Defense* 227

Lista de Figuras

Figura 1- Matriz da análise de risco (probabilidade versus severidade) e significância de cada perigo (Pereira, 2019). 9

Lista de Tabelas

Tabela 1- Número de certificações mundiais em referenciais relacionados com a segurança de géneros alimentícios, de 2016 a 2010 (Epelbaum, 2019; ISO, 2019; Soares, 2020). 10
Tabela 2- Avaliação dos requisitos pela IFS *Food* 6.1 (IFS Management GmbH, 2017). 12
Tabela 3- Pontuação a atribuir aos requisitos KO (IFS Management GmbH, 2017).....13
Tabela 4- Número de Requisitos de cada categoria da norma IFS *Food* versão 6.1, que foram avaliados e classificados na auditoria de diagnóstico feita à Ovo Doce.....16

Lista de Siglas e Abreviaturas

ANCC	Associação Nacional de Cooperativas de Consumidores (do italiano *Associazione Nazionale Cooperative di Consumatori*)
ANCD	Associação Nacional de Cooperativas de Retalhistas (do italiano *Associazione Nazionale Cooperative tra Dettaglianti*)
ASAE	Autoridade de Segurança Alimentar e Económica
ASQ	Sociedade Americana de Qualidade (do inglês *American Society for Quality*)
BRC	Consoorcio de Retalho Britânico (do inglês *British Retail Consortium*)
CA	*Codex Alimentarius*
DGERT	Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho
DQ	Departamento da Qualidade
DRE	Diário da República Eletrónico
EFSA	Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (do inglês *European Food Safety Authority*)
EMM	Equipamento de Medição e Monitorização
ESA	Equipa de Segurança Alimentar
FCD	Federação Francesa das Empresas do Comércio e Distribuição (do francês *Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribuition*)
FEFO	First Expired/First Out
FFSC	Fundação para a Certificação em Segurança Alimentar (do inglês *Foundation For Food Safety Certification*)
FIFO	*First In/First Out*
GFSI	Iniciativa Global de Segurança Alimentar (do inglês *Global Food Safety Iniciative*)
GHP	Boas Práticas de Higiene (do inglês *Good Hygienic Practices*)
GMP	Boas Práticas de Fabrico (do inglês *Good Manufacturing Practices*)
HACCP	Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos (do inglês *Hazard Analysis and Critical Control Point*)
HDE	Federação Alemã de Retalistas (do alemão *Handelsverband Deutschland*)
IFS	Padrão Internacional de Alimentos (do inglês *International Featured Standarts*)
IPQ	Instituto Português da Qualidade
ISO	Organização Internacional de Normalização (do inglês *International Organization for Standardization*)
KO	*Knock Out*
N/A	Não Aplicável
NASA	Administração Nacional Aeronáutica e Espacial (do inglês *National Aeronautics and Space Administration*)
OGM	Organismo Geneticamente Modificado
PAC	Plano de Ações Corretivas
PC	Ponto de Controlo
PCC	Ponto Crítico de Controlo
SG-Lex	Controlo da Legislação de Sistemas de Gestão
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
SGSA	Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

1 Introdução

1.1 Enquadramento

A indústria de pastelaria tem evoluído devido ao aumento da procura dos clientes, por produtos diferentes, acessíveis, com sabores irreverentes e com um maior tempo de prateleira. Como resultado, o mercado nacional das indústrias de panificação e pastelaria tem vindo a desenvolver-se ao longo dos anos, adotando novas tecnologias de auxílio à produção de alimentos (Clara, 2018). No ano de 2018 existiam 6112 indústrias neste setor, com vendas no valor de 700 milhões de euros, o que se traduz num aumento de 3,7% face ao ano anterior (Informa D&B, 2019). Assim, com a evolução das empresas e o aumento da competição a nível de mercado, as indústrias, nomeadamente as do setor alimentar, precisam de se destacar dos seus concorrentes, de se manterem atualizadas e atenderem aos requisitos dos clientes, cada vez mais exigentes. Para isso podem recorrer à certificação em Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar (SGSA). A implementação de um referencial alimentar como a *International Featured Standards* (IFS) *Food*, permite dar resposta a estas exigências e requisitos, aumentando a confiança do cliente, o estabelecimento de um maior número de relações comerciais de carácter nacional e internacional e a melhoria contínua da organização. Neste caso, a empresa de pastelaria, de nome fictício Ovo Doce, iniciou o seu processo de implementação e certificação na IFS *Food*, por indicação de alguns dos seus maiores clientes.

Assim, surgiu a oportunidade de realizar o estágio curricular na ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda., no âmbito da unidade curricular Dissertação, do Mestrado Integrado em Bioengenharia, especialização em Engenharia Biológica, da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Este teve como objetivo primordial o estudo, compreensão e implementação de um SGSA, o referencial IFS *Food* versão 6.1, numa indústria portuguesa ligada à confeção de produtos de pastelaria. Para tal, esta empresa requisitou os serviços de consultoria da organização ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda., de forma a que esta a ajudasse a satisfazer todos os requisitos da norma IFS, permitindo assim a sua implementação. Primeiramente, começou-se por realizar uma primeira auditoria (auditoria de diagnóstico), no sentido de se poder avaliar a posição da organização no seu processo de implementação e perceber quais são as suas maiores necessidades e dificuldades na implementação dos requisitos. Esta auditoria permitiu ainda a elaboração de uma planificação de trabalhos, de ações corretivas e de melhorias a implementar. Para auxiliar na implementação da norma IFS, foi necessário entender todas as etapas a percorrer até à certificação da organização, bem como aprender e elaborar toda a documentação requerida pela norma e rever a que a Ovo Doce já possuía.

Para facilitar a compreensão do trabalho desenvolvido, a presente dissertação foi dividida em seis capítulos distintos: **Capítulo Um.** Apresentação do enquadramento da tese, principais objetivos e exposição da orgânica das duas entidades envolvidas na realização deste trabalho. **Capítulo Dois.** Abordagem dos conceitos mais teóricos relacionados com a Qualidade e Segurança Alimentar e com as normas e regulamentos legais intrinsecamente associados. **Capítulo Três.** Este capítulo pode ser considerado o mais

importante, uma vez que apresenta, de forma detalhada, todos os requisitos integrantes da norma IFS *Food* versão 6.1, a posição da empresa Ovo Doce face ao cumprimento ou não desses requisitos, e as sugestões de melhoria para que esta os possa cumprir a todos de forma integral. **Capítulos Quatro.** Apresentação das principais conclusões da análise do desenvolvimento do processo de implementação da norma IFS *Food*. **Capítulo Cinco.** Explicitação das principais limitações inerentes ao trabalho, bem como os passos futuros da implementação IFS na empresa Ovo Doce. **Capítulo Seis.** Contém todas as referências que serviram de base para a criação desta dissertação.

1.2 Apresentação da Empresa ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda.

A empresa ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda. é uma empresa privada, fundada em 2008, com sede em Leça da Palmeira e que oferece um conjunto de serviços especializados em consultoria, auditoria e formação, relacionados com a segurança alimentar (ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda., 2019). No entanto, evoluiu e desenvolveu serviços em áreas que são transversais a uma série de setores de atividade profissional, como a qualidade, ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho e nutrição. A empresa em questão, tem como principais objetivos estimular os recursos das empresas, potenciando a sua produtividade e desempenho, assim como, fomentar uma política de gestão pela qualidade, contribuindo para o desenvolvimento sustentado dos seus clientes. Atualmente, esta é uma empresa prestadora de serviços de referência certificada, pela Certif, no âmbito dos Sistemas de Gestão da Qualidade (*International Organization for Standardization* (ISO) 9001)) e pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), no âmbito da formação (Quem Somos - Consultoria Agro-Alimentar, 2020).

1.3 Apresentação da Empresa Ovo Doce

O principal objetivo do estágio na ÉS Segurança Consultoria Agro-Alimentar, Lda. foi auxiliar na implementação da norma IFS *Food,* numa indústria alimentar. Por motivos de confidencialidade, esta empresa será designada na presente dissertação pelo nome fictício Ovo Doce.

A Ovo Doce é uma microempresa que tem como principais atividades o fabrico e comércio, por grosso, de produtos de confeitaria, como biscoitos, bolos secos, pastelaria fresca e ultracongelada. A empresa produz produtos que se inserem em seis categorias: doces regionais, bolos secos, bolos e tortas, pastelaria, minibrigadeiros e salgados. No entanto, a partir de 2018/2019 a empresa começou a ter uma presença significativa no mercado da pastelaria congelada, através da entrada dos seus produtos em duas empresas de grande distribuição, a nível internacional. Apesar de se verificar um crescimento significativo da empresa ao longo dos anos, a Ovo Doce continua a ter um processo de produção muito artesanal, seguindo as receitas originais transmitidas pelos familiares.

1.4 Contributos do Trabalho

O estágio curricular na empresa ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda., realizou-se entre os meses de fevereiro e junho de 2020. Durante o estágio foram desenvolvidas atividades de consultoria dentro do âmbito da higiene e segurança alimentar que contribuíram de forma muito positiva para a compreensão de todo o universo alimentar. O primeiro momento de estágio consistiu numa adaptação aos moldes da ÉS Segurança- Consultoria Agro-Alimentar, Lda., e ao estudo de todas as atividades por ela desenvolvidas, a par da leitura de toda a legislação nacional e europeia que regulamenta o setor alimentar e de alguns referenciais internacionais como o *British Retail Consortium* (BRC) *Food*, *Foundation For Food Safety Certification* (FSSC) 22000 e IFS *Food*. Este estudo pormenorizado possibilitou uma visão mais clara e concreta de como se processam as atividades do setor alimentar e quais os requisitos e procedimentos necessários para a implementação dos vários referenciais que existem e que regulamentam esta indústria tão importante e necessária para o bem-estar do Homem e da Humanidade.

No entanto, a indústria alimentar não são só referenciais e legislação, há todo um trabalho exterior que se baseia nas visitas aos vários clientes das empresas. Na ÉS Segurança- Consultoria Agro-Alimentar Lda., a uma grande parte dos seus clientes exercem uma atividade relacionada com o retalho de carnes. As visitas efetuadas a estes clientes serviram para a observação das boas práticas de higiene e de fabrico, das não conformidades e a partir destas desenvolver oportunidades de melhoria. No final de cada visita foram elaborados os respetivos relatórios. Esta primeira fase, prendeu-se ainda, com a elaboração de uma *checklist* da norma IFS *Food* 6.1, que seria utilizada para a auditoria de diagnóstico da empresa Ovo Doce, primeiro passo para iniciar o seu processo de implementação da norma. A par deste trabalho, houve também a necessidade de criar fichas técnicas para preparados de carne, chás e infusões e uma *checklist* da norma IFS *Broker*. A execução das diferentes e diversificadas atividades permitiu ter uma noção da complexidade de tarefas que são necessárias a qualquer indústria do ramo alimentar. Em virtude do Estado de Emergência, o trabalho desenvolvido a partir daí baseou-se no contacto telefónico com alguns clientes da empresa, com o intuito de avaliar a sua situação atual e auxiliá-los nas práticas de higiene e nas medidas de proteção adicionais que deveriam adotar. Adicionalmente, foi desenvolvida toda a documentação necessária para a Ovo Doce dar cumprimento a todos os requisitos da norma IFS (registos, instruções de trabalho, procedimentos, etc.), tendo sido esta, uma etapa bastante morosa e complexa.

Este tempo de trabalho em contexto empresarial, permitiu ter uma noção mais concreta e real de como é desenvolvida a atividade das empresas de consultadoria, assim como, o conhecimento mais aprofundado de toda a legislação que regulamenta as várias empresas do setor alimentar e o contacto direto e pessoal com os colaboradores das várias empresas visitadas, possibilitando ainda a aplicação de alguns conceitos teóricos adquiridos ao longo do curso.

2 Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar

Com o passar das décadas, a população evoluiu no sentido do crescente consumismo e da internacionalização dos setores, havendo, assim, uma maior preocupação sobre os produtos alimentares que consumia, o que conduziu ao aumento do número de exigências, nomeadamente, na qualidade e segurança dos produtos. Além disso, a própria globalização dos mercados levou ao aumento do risco da transmissão de doenças através de alimentos. Para dar resposta ao cumprimento das exigências dos cliente e garantir a segurança e qualidade dos produtos, as indústrias passaram a implementar SGSA, nomeadamente o Código de Boas Práticas de Higiene (GHP), o Código de Boas Práticas de Fabrico (GMP), o sistema *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP), as normas da *International Organization for Standardization* e sistemas mais complexos como a BRC e a IFS. Estes sistemas permitem a identificação dos perigos e a análise dos riscos para a segurança dos alimentos, assim como, o cumprimento de todos os requisitos legais aplicáveis à indústria, desde os produtores primários até ao consumidor final (Manning & Baines, 2004). Os SGSA têm como objetivo primordial a prevenção de problemas de segurança alimentar nas indústrias. Assim, as organizações devem adotar o SGSA mais adequado à sua situação e implementar corretamente todos os seus requisitos, documentando e demonstrando, de forma transparente, os seus métodos e condições de controlo, para alcançar a qualidade e a segurança alimentar (Kafetzopoulos et al., 2013). Isto traduz-se no aumento da confiança, não só dos consumidores, como dos outros elementos da cadeia alimentar.

A qualidade e a segurança alimentar são dois conceitos muito importantes para as empresas do setor alimentar e apesar de possuírem significados que se interligam, têm definições distintas (Vaz, 2014). O termo qualidade tendo vindo a evoluir, juntamente com indústria, no sentido de responder e superar as expetativas dos clientes. A qualidade é fácil de reconhecer, mas complexa de definir, uma vez que cada pessoa tem necessidades e expetativas diferentes, o que se traduz em noções de qualidade distintas (Gomes, 2004; Santos, 2011). Assim sendo, algumas personalidades tiveram um papel importante na definição e na teoria da qualidade, os designados "gurus da qualidade" como Walter Shewhart e William E. Deming (Gomes, 2004). A qualidade deriva do termo latino *qualitas*, que significa "tal qual" e, segundo a ISO 9000:2015, "a qualidade dos produtos e serviços de uma organização é determinada pela aptidão para satisfazer os clientes e pelo impacto, pretendido ou não, sobre outras partes interessadas relevantes" (Homem, 2019; ISO, 2015). A segurança alimentar pode ser definida como a garantia de que os alimentos não vão ser prejudiciais nem causarão danos no consumidor quando preparados e/ou consumidos, de acordo com o uso a que se destinam (FAO & WHO Food Standards, 2003). Assim, embora a qualidade englobe a segurança alimentar, um produto pode ser seguro, mas não ter qualidade.

Adicionalmente aos SGSA, foram publicados a nível nacional e internacional, uma série de regulamentos e normas no âmbito da segurança alimentar (Anexo A). São exemplos destes, o Regulamento (CE) n.º 178/2002, que estabelece um conjunto de normas e princípios da legislação alimentar e o Regulamento (CE) n.º 852/2004 que determina as regras gerais sobre a higiene dos géneros alimentícios a

serem adotadas, por todas as organizações do setor alimentar (Regulamento (CE) n.º 178/2002 de 28 de janeiro, 2002; Regulamento (CE) n.º 852/2004 de 29 de abril, 2004).

2.1 *Codex Alimentarius*

A comissão do *Codex Alimentarius* (CA), do latim, "*Lei ou Código dos Alimentos*", surgiu em 1963, em resultado do trabalho cooperativo entre a Organização Mundial de Saúde e a Organização das Nações Unidas para a Agricultura e Alimentação, criadas em 1948 e 1945, respetivamente (Queimada, 2007). O CA é um manual que contém uma série de padrões relacionados com a garantia de práticas justas do comércio de alimentos, com a proteção da saúde e do bem-estar do consumidor e com normas e princípios gerais da segurança dos géneros alimentícios, que são aplicáveis às indústrias do setor alimentar. Assim, o *Codex* tem como objetivo facilitar o comércio internacional de alimentos, através da criação de requisitos e critérios específicos para cada alimento, promovendo a uniformização deste (FAO & WHO Food Standards, 2003; FAO & WHO, 2020). No documento em questão, são abordados uma série de tópicos, sendo de realçar o seguimento do produto ao longo da cadeia alimentar, desde a produção primária até ao consumidor final. Tal acompanhamento permite identificar os princípios de higiene que são aplicáveis ao longo da cadeia, de maneira a melhorar a segurança dos alimentos. Assim, os princípios de higiene e segurança alimentar presentes no *Codex* devem ser aplicados pelos Estados, pela indústria, incluindo os produtores primários, fabricantes e retalhistas, e pelos consumidores finais. O manual recomenda a adoção de uma abordagem que tem por base os princípios do sistema HACCP, de forma a identificar, analisar e controlar os perigos e garantir que os alimentos são adequados ao consumo humano. No entanto, este sistema só começou a ser incluído no CA a partir de 1991, com o objetivo de minimizar as contaminações microbiológicas (Bernardo, 2006; Gaspar, 2007). Além disso, o *Codex* fornece orientações de como deverão ser implementados os princípios nele contidos, e estabelece ainda, indicações para a compreensão de códigos de práticas específicos de alguns setores alimentares, processos, instalações ou mercadorias (Baptista, 2007; Epralima, 2006; FAO & WHO Food Standards, 2003).

Assim, o CA estabelece uma estrutura sólida para a segurança alimentar, garantindo que os géneros alimentícios não causarão danos ao consumidor (FAO & WHO Food Standards, 2003; Leitão, 2006). Desta forma, é permitido que os consumidores tenham confiança na qualidade e segurança dos alimentos que adquirem e consomem assim como os importadores podem confiar que os produtos alimentícios que encomendaram aos seus fornecedores, estarão de acordo com as especificações requeridas (FAO & WHO, 2020).

Atualmente, o CA tem um nível de aceitação global tão elevado que a maior parte dos referenciais de segurança alimentar, como a ISO 22000, BRC *Food* e IFS *Food* obrigam ao cumprimento de muitos dos princípios presentes no *Codex*.

2.2 Sistema HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Point*

A sigla HACCP, ***H**azard **A**nalysis and **C**ritical **C**ontrol **P**oint*, em português, Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos, refere-se a um sistema com uma abordagem sistemática e documentada, que tem como objetivo identificar os perigos e definir as medidas preventivas para o controlo de todas as etapas de produção de um género alimentício, de forma a reduzir ou eliminar potenciais riscos para a segurança alimentar dos produtos, ajudando na prevenção de doenças associadas aos alimentos, como intoxicações alimentares (Costa Neto & Franca de Figueiredo, 2001; Mil-Homens, 2007; SGS, 2020). Além disso, o sistema HACCP permite a otimização do processo produtivo, reduzindo os custos e o desperdício alimentar. No entanto, a capacidade de implementação do sistema HACCP depende do grau de cumprimento das GMP que uma organização tem (FQA & DCTA/ESAC, 2002).

O sistema HACCP tem evoluído ao longo do tempo e é, há mais de seis décadas, um dos pilares da segurança alimentar (Crawford, 2017; Surak, 2009). O conceito surgiu nos anos sessenta na América do Norte e foi criado por uma equipa de cientistas e engenheiros alimentares da empresa Pillsbury, em colaboração com a Agência Espacial Norte Americana (NASA) e com os laboratórios de investigação do exército americano. O objetivo desta equipa era a criação de um sistema que garantisse a segurança dos alimentos, nomeadamente durante os programas espaciais (FQA & DCTA/ESAC, 2002; Surak, 2009; Wallace et al., 2010). No final da década de oitenta, o HACCP tornou-se o principal sistema de segurança alimentar, graças à publicação do *Livro Verde*, que recomendava o seu uso a todas as indústrias de processamento de alimentos (Surak, 2009). Assim, o HACCP começou por ser meramente um conceito, tendo-se tornado num sistema eficaz no controlo e gestão da segurança alimentar, a nível global (Wallace et al., 2010). No entanto, o sistema HACCP deve ter por base a realidade em que cada empresa se insere, não devendo ser a cópia de modelos pré-definidos ou de planos estabelecidos por outras organizações (FQA & DCTA/ESAC, 2002). Apesar do sistema HACCP apresentar apenas sete princípios fundamentais, a sua aplicação é constituída por doze etapas distintas e sequenciadas (Afonso 2008; FAO & WHO Food Standards, 2003; FQA & DCTA/ESAC, 2002).

Etapa 1. Constituição da equipa HACCP - Para que o sistema HACCP seja implementado de forma correta e eficaz, deve ser formada uma equipa que inclua pessoas com formação adequada. A equipa HACCP (também designada por Equipa de Segurança Alimentar - ESA) será responsável pela implementação e manutenção do sistema HACCP. Esta deve ser multidisciplinar, com colaboradores com diferentes *backgrounds* e áreas de formação e deve existir um responsável, com experiência dentro da segurança alimentar e com capacidade de lidar com pessoas e de as incentivar. O resto da equipa deve ter conhecimentos sobre a tecnologia e os equipamentos utilizados na produção, noções sobre a toxicologia e microbiologia alimentar e sobre a metodologia HACCP.

Etapa 2. Descrição do produto - Esta etapa consiste na elaboração detalhada da descrição das matérias-primas e do produto final. Em relação às matérias-primas utilizadas devem ser identificados os

ingredientes, os materiais das embalagens, os métodos de embalamento e de transporte, as condições de armazenamento e de processamento antes da utilização dessas matérias-primas, a origem das mesmas e as suas características físico-químicas e microbiológicas. Quanto ao produto final, deve ser identificado o nome e a família de produtos a que este pertence, as características relevantes, a forma de utilização/consumo do produto pelo cliente (presentes na rotulagem do produto), o acondicionamento e a validade do produto, os requisitos especiais na distribuição, as condições de preparação e/ou processamento do produto por parte do consumidor e a identificação do grupo de consumidores-alvo. A ESA é responsável pela recolha no fornecedor das Fichas Técnicas das matérias-primas e pela elaboração da Ficha Técnica do produto.

Etapa 3. Identificação do uso pretendido - Seguidamente, deve ser definida qual é a utilização que a empresa pretende que o consumidor dê ao produto adquirido. Para tal, é importante determinar os potenciais consumidores do produto e se este se adequada a grupos populacionais sensíveis como grávidas e bebés, de forma a avaliar se os riscos que se encontram associados aos produtos alimentares.

Etapa 4. Construção do fluxograma – Deve ser elaborado um fluxograma com todas as etapas de produção. Este deve conter a planta das instalações fabris e o *layout* dos equipamentos, circuitos de pessoal, vias potenciais de contaminação cruzada e das áreas de segregação (Baptista et al., 2003).

Etapa 5. Confirmação do fluxograma no terreno - Após a elaboração do fluxograma, deve-se confirmar se todas as etapas estão de acordo com as operações que ocorrem nos respetivos locais das instalações. Se existirem turnos, esta verificação deve ser realizada em todos os turnos. Caso haja discrepância entre o documento e a situação real, o fluxograma deve ser corrigido e deve ser feita uma ata de confirmação do documento no terreno. Esta verificação deve ser efetuada por todos os membros da equipa HACCP.

Etapa 6. Proceder a uma análise de risco (Princípio 1) - Nesta fase, há a análise sequencial e a identificação dos perigos físicos, químicos e biológicos associados a cada etapa do processo, desde as matérias-primas até ao consumidor final (Afonso, 2006). Para tal, a ESA baseia-se na experiência dos elementos da equipa, no histórico de problemas de segurança alimentar da empresa, nomeadamente, nos resultados de análises laboratoriais, na informação obtida através de pesquisa bibliográfica (legislação nacional, artigos científicos, etc.), na informação fornecida pelos clientes, inclusive as reclamações feitas pelos mesmos, os equipamentos integrantes dos processos, as infraestruturas e, tendo em conta as etapas posteriores e anteriores à que está em análise (FAO & WHO Food Standards, 2003; ISO, 2018).

Os perigos biológicos, causados por microrganismos como bactérias, vírus, fungos, protozoários, parasitas patogénicos e biotoxinas (Anexo B), são os maiores contribuidores para a ocorrência de intoxicações alimentares em humanos, e os que apresentam maior risco para a segurança dos alimentos. Sendo que, para minimizar tal situação, as organizações da área alimentar têm de se certificar que seguem as boas práticas de higiene, manipulação, armazenamento e transporte dos géneros alimentícios, bem como

a realização dos processos adequados aos produtos, como é o caso do tratamento térmico. Quantos aos perigos físicos, estes são considerados como objetos estranhos, com origem diversa, que podem estar presentes na matéria-prima ou serem introduzidos no produto durante o processo de fabrico. Dentro dos perigos físicos integram-se as madeiras (por exemplo, farpas de madeira), pedras, plásticos, borrachas, metais, vidros, areias e terra, fragmentos animais como ossos e espinhas, produtos de origem vegetal, como caroços de frutas e objetos pessoais (Canadian Food Inspection Agency, 2019). Estes perigos podem gerar lesões no consumidor, tais como cortes (internos e externos), perfurações no aparelho respiratório e/ou digestivo, quebra de dentes, infeções, asfixia, e, em alguns casos a necessidade de uma intervenção cirúrgica para os remover (FQA & DCTA/ESAC, 2002; Keener, 2001). Os perigos químicos, tais como os físicos, podem estar contidos nas matérias-primas ou podem ser introduzidos no produto, durante a produção do mesmo. Dentro destes, temos como exemplo os pesticidas químicos, como inseticidas e herbicidas; metais pesados como chumbo, mercúrio e cobre; aditivos alimentares em concentrações superiores às permitidas por lei, como conservantes, corantes e edulcorantes; medicamentos veterinários; químicos como óleos lubrificantes, produtos de limpeza e desinfeção e, mais recentemente, os alérgenos (Baptista & Venâncio, 2003).

Para determinar o risco associado a cada perigo, deve ser feita uma identificação, análise e avaliação dos mesmos. O grau de risco é uma variável que resulta da multiplicação de duas outras variáveis, a severidade do perigo e a probabilidade da sua ocorrência. A escala para classificar a severidade de um perigo é a seguinte (Baptista & Saraiva, 2003):

- Baixa (Severidade=1) – Causa mais comum de surtos, onde o perigo é leve para a saúde do consumidor (o consumidor não necessita de recorrer aos cuidados de saúde, mas pode apresentar sintomas);
- Média (Severidade=2) - O perigo é severo ou crónico para o consumidor (o consumidor final manifesta sintomas e há a necessidade de recorrer aos cuidados de saúde);
- Elevada (Severidade=3) – O perigo ameaça a vida do consumidor, obrigando ao internamento e podendo provocar a sua morte ou sequelas graves.

Tal como na severidade, a probabilidade deve ter uma quantificação associada a cada limite (p. ex.: número de ocorrências por ano). A escala para classificar a probabilidade de ocorrência de um perigo é (Baptista & Saraiva, 2003):

- Baixa (Probabilidade=1) – Existe pouca probabilidade de o perigo ocorrer;
- Média (Probabilidade=2) – O perigo tem uma probabilidade média de ocorrer;
- Alta (Probabilidade=3) – Existe uma elevada probabilidade de o perigo ocorrer.

Assim, é possível obter a matriz de risco para a avaliação e classificação dos perigos. Para o melhor entendimento do risco, os perigos podem ser classificados quanto à sua significância, de acordo com a classificação que obtiveram na matriz. Assim se $R < 4$ o perigo pode adquirir o carácter de perigo menor; se $R = 4$ o perigo é médio e se $R > 4$ o perigo é maior. Na matriz, presente na Figura 1, utilizou-se um esquema de cores gradativo, onde a cor mais clara corresponde ao menor risco e as cores mais escuras ao maior risco

do perigo, de forma a permitir que o processo de avaliação seja mais intuitivo. É de referir que cada organização pode escolher uma matriz de risco que se adapte ao contexto da mesma.

Probabilidade				
	Alta	**3**	**6**	**9**
	Média	**2**	**4**	**6**
	Baixa	**1**	**2**	**3**
		Baixa	Média	Elevada
		Severidade		

Risco (R)	Significância
1-3	Menor
4	Média
6-9	Maior

Figura 1- Matriz da análise de risco (probabilidade versus severidade) e significância de cada perigo (Pereira, 2019).

Etapa 7. Determinar os Pontos Críticos de Controlo (Princípio 2) - A determinação dos pontos críticos de controlo (PCCs) é efetuada com recurso a uma árvore de decisão baseada no CA (Anexo C). Esta consiste num conjunto de perguntas sequenciadas criadas para avaliar, de forma concisa e objetiva, se um determinado ponto crítico (PC) é fundamental na segurança alimentar do produto final. O controlo dos PCCs identificados, permite a eliminação ou minimização dos perigos.

Etapa 8. Estabelecer limite(s) crítico(s) (Princípio 3) – Devem ser definidos e validados os limites críticos para cada PCC, de forma a garantir que estes se encontram controlados durante todo o processo. O limite crítico é um critério que diferencia a aceitabilidade ou não de um parâmetro que pode ser medido ou sensorial, por exemplo, a temperatura ou o tempo.

Etapa 9. Estabelecer procedimentos para monitorizar ou controlar cada PCC (Princípio 4) - É de extrema importância avaliar se um PCC está sob controlo, ou seja, dentro da gama de valores considerados como aceitáveis para o processo em questão. Para tal, são feitas medições e/ou observações dos parâmetros de controlo de cada PCC, com uma frequência suficiente para garantir que o PCC está sempre controlado.

Etapa 10. Estabelecer ações corretivas quando algum dos limites críticos é excedido (Princípio 5) - Devem ser determinadas ações corretivas específicas para cada um dos PCCs para que, quando se verificar um desvio do limite crítico, possam ser tomadas medidas, de maneira a assegurar, novamente, o controlo desse PCC e medidas para a eliminação do produto afetado pelo descontrolo do PCC.

Etapa 11. Estabelecer procedimentos de verificação do sistema HACCP para confirmar que este funciona de forma eficaz (Princípio 6) - Devem ser definidos e implementados métodos, procedimentos, testes e um sistema de registo do sistema HACCP. Assim, a partir de evidências de carácter objetivo consegue-se confirmar se o plano HACCP está a ser cumprido e avaliar a eficácia do sistema HACCP.

Etapa 12. Estabelecer um sistema de documentação que contenha todos os procedimentos e registos apropriados, adequado a estes princípios e à sua aplicação (Princípio 7) – A criação de procedimentos para a manutenção correta dos registos e documentos associados ao plano HACCP deve ser feita, sendo estes documentos provas da correta implementação e operacionalidade do sistema HACCP.

2.3 Referenciais Normativos de Segurança Alimentar

Atualmente existe uma série de referenciais, dentro do âmbito da segurança alimentar, que são baseados em normas da *Global Food Safety Initiative* (GFSI). Entre eles a FSSC 22000, a IFS *Food* e a BRC *Food*. De forma a que as indústrias alimentares se mantenham a par da situação atual de mercado, as entidades que elaboram os referenciais em questão publicam periodicamente atualizações dos mesmos, de forma a simplificar a sua implementação e adicionar e/ou retificar alguns requisitos que justifiquem tal ação. A GFSI é uma organização, fundada em 2000, sem fins lucrativos, que tem como objetivo o aumento da confiança dos consumidores, nos produtos alimentares que adquirem, através da melhoria contínua dos SGSA. A GFSI contribui para a harmonização dos referenciais de segurança alimentar e o seu reconhecimento e aceitação a nível mundial (GFSI, 2019). Na Tabela 1, pode-se analisar a evolução do número de certificações nestes referenciais normativos ao longo dos últimos cinco anos.

Tabela 1- Número de certificações mundiais em referenciais relacionados com a segurança de géneros alimentícios, de 2016 a 2010 (Epelbaum, 2019; ISO, 2019; Soares, 2020).

	Referencial Normativo			
Ano	**ISO 22000**	**FSSC 22000**	**IFS *Food***	**BRC *Food***
2016	32 150	14 500	20 159	24 954
2017	32 722	17 700	22 233	26 657
2018	32 120	-	-	-
2019	-	-	24 271	-
2020	-	22 113 (Jan.)	-	29 301 (Jan.)

De acordo com a Tabela 1, tem-se verificado ao longo dos anos, um aumento no número de certificações nos diferentes SGSA. Estes resultados expressam a preocupação das indústrias na garantia da segurança e qualidade dos seus produtos, assim como uma tentativa de resposta ao aumento da competitividade do mercado e assegurar a confiança dos clientes. No início de 2020, 260 organizações portuguesas eram certificadas na IFS *Food*, norma que será explorada em detalhe neste trabalho (IFS, 2020a).

2.3.1 IFS *Food*

A IFS é uma organização não-governamental e sem fins lucrativos, que foi criada em 2003 e que está sediada em Berlim (IFS, 2020c). Além da *IFS Food*, a IFS possui mais sete padrões relativos a produtos alimentares e não-alimentares e serviços, que são utilizados pelos fabricantes e retalhistas a nível mundial,

como a IFS *Logistic* e a IFS *Broker* (APCER, 2019). A IFS *Food* (versão três) foi desenvolvida em 2003 pela Federação Alemã de Retalhistas - *Hauptver-band des Deutschen Einzelhandels* (HDE) - com o objetivo de uniformizar, num único referencial, as exigências referentes à segurança e qualidade dos géneros alimentícios. Um outro objetivo da HDE era garantir a transparência em toda a cadeia de fornecimento de alimentos, o cumprimento dos requisitos exigidos pela GFSI e reduzir o tempo e os custos associados à produção e aos retalhistas (Dimitriadis, 2017; IFS, 2017). Em janeiro do ano seguinte, esta norma foi atualizada e publicada a versão quatro, com a colaboração da Federação Francesa das Empresas do Comércio e Distribuição - *Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribuition* (FCD). Nos dois anos seguintes, associaram-se três associações italianas de retalhistas/grossistas, a Associação Nacional de Cooperativas de Consumidores - *Associazione Nazionale Cooperative di Consumatori* (ANCC), a Associação Nacional de Cooperativas de Retalhistas - *Associazione Nazionale Cooperative tra Dettaglianti* (ANCD) e a *Federdistribuzione* (IFS Management GmbH, 2017). Assim, a versão cinco da IFS *Food* foi retificada em resultado das parcerias estabelecidas entre as federações dos retalhistas alemães, franceses, italianos, suíços e austríacos. Em janeiro de 2012 foi publicada a versão seis desta norma, que foi atualizada em abril de 2014. Atualmente, a norma encontra-se na versão 6.1, publicada em novembro de 2017 e tem como público-alvo todas as organizações que fazem o processamento e/ou embalamento de alimentos como carnes, pescado, vegetais, frutas e produtos de pastelaria, e constitui um padrão reconhecido pela GFSI (Dimitriadis, 2017; IFS Management GmbH, 2017). Em relação à versão seis, a versão atual apresenta alguns requisitos adicionais no âmbito da *Food Fraud* (capítulo 4.21), a alteração do requisito de gestão de alérgenos (requisito 4.20.2), a colocação de um código QR em cada certificado IFS *Food*, de forma a garantir a autenticidade do mesmo e a permitir a consulta dos dados do certificado, a nível informático, entre outras alterações.

Vantagens da Certificação

A certificação na IFS *Food* permite a uma empresa garantir não só a qualidade e segurança alimentar dos produtos, como também a satisfação e a confiança dos seus clientes, conferindo-lhe uma vantagem competitiva no mercado e novas oportunidades de negócio (APCER, 2019; Intertek, n.d.). A certificação na IFS *Food* permite a redução do número de auditorias a clientes que uma organização certificada de realizar e suportar. Além disso, permite uma maior rentabilidade e eficácia na aplicação dos recursos, o mais fácil controlo de todas as etapas de produção, reduzindo os perigos de contaminação e assegurando a inocuidade dos alimentos produzidos/embalados (IFS Management GmbH, 2017). A IFS *Food* possui uma especial importância para as organizações que produzem produtos de "marcas próprias", uma vez que apresenta requisitos relacionados com a conformidade das especificações dos produtos (Dimitriadis, 2017).

Estrutura da Norma

O referencial IFS *Food* 6.1 encontra-se dividido em cinco partes distintas: Parte Um – Protocolo de Auditoria, consiste numa introdução ao próprio referencial e apresenta esclarecimentos sobre todo o

processo das auditorias e de certificação; Parte Dois – Lista dos Requisitos de Auditoria, dividida em seis capítulos (Responsabilidade da Direção; Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar; Gestão de Recursos; Planeamento e Processo de Produção; Medições, Análises e Melhorias e Plano de Defesa dos Alimentos e Inspeções Externas), onde estão detalhados todos os requisitos que integram a norma e que serão avaliados nas auditorias; Parte Três - Requisitos para Organismos de Acreditação, Organismos de Certificação e Auditores, define os requisitos que são aplicáveis aos organismos de acreditação, certificação e aos próprios auditores IFS; Parte Quatro - Relatórios, *Software auditXpress*^{TM} e Portal de Auditoria IFS, constituem capítulos, onde estão as indicações para a elaboração dos relatórios das auditorias, os certificados e os planos de ação; Parte Cinco – Protocolo para Auditorias Não Anunciadas, aborda o protocolo associado a uma auditoria não anunciada, ou seja, uma auditoria que é feita a uma organização sem que haja combinação prévia da hora e data da mesma (IFS Management GmbH, 2017).

Avaliação dos Requisitos

A avaliação do cumprimento dos requisitos da norma é realizada através da atribuição de pontos a cada um deles, de acordo com a Tabela 2.

Tabela 2- Avaliação dos requisitos pela IFS *Food* 6.1 (IFS Management GmbH, 2017).

Resultado	Explicação	Pontuação
A	Cumprimento integral	20 pontos
B (desvio)	Cumprimento quase integral	15 pontos
C (desvio)	Uma pequena parte do requisito foi implementada	5 pontos
D (desvio)	Requisito não implementado	-20 pontos

Assim, a classificação é atribuída segundo quatro níveis: "A" quando são cumpridas as especificações na totalidade; "B" quando o requisito é cumprido quase na totalidade, havendo apenas pequenos desvios; "C" quando o requisito apenas é cumprido de forma parcial e "D" quando o requisito não se encontra implementado. Note-se que os requisitos com as pontuações B, C ou D devem ser devidamente explicados no relatório da auditoria, pelo auditor competente. Quando o auditor identifica uma não conformidade, essa pode ser classificada como uma não conformidade Maior ou requisito *Knock Out* (KO). O requisito KO é específico da norma IFS *Food* e é considerado essencial para a obtenção da certificação. A IFS *Food* identifica dez requisitos KO, o que faz com que seja possível atribuir, a qualquer requisito que não seja KO, o carácter de não conformidade Maior. Tal deve ser feito, quando um requisito não é cumprido, podendo originar o não cumprimento de um requisito legal ou pôr em causa a saúde pública. No caso de existir uma não conformidade Maior, esta traduz-se na redução de quinze porcento dos pontos totais possíveis. Os requisitos KO são: requisito 1.2.4 - Responsabilidade da Direção; requisito 2.2.3.8.1 - Sistema de Monotorização de cada Ponto Crítico de Controlo; requisito 3.2.1.2 - Higiene Pessoal; requisito 4.2.1.2 - Especificações de Matérias-Primas; requisito 4.2.2.1 - Cumprimento da Formulação; requisito 4.12.1 - Gestão de Material Estranho; requisito 4.18.1 - Sistema de Rastreabilidade; requisito 5.1.1 - Auditorias Internas; *r*equisito 5.9.2 -

Procedimento de Retirada e Recolha o requisito 5.11.2 - Ações Corretivas. Na Tabela 3, encontram-se apresentadas as classificações que podem ser atribuídas aos requisitos KO (IFS Management GmbH, 2017).

Tabela 3- Pontuação a atribuir aos requisitos KO (IFS Management GmbH, 2017).

Resultado	Explicação	Pontuação
A	Cumprimento integral	20 pontos
B (desvio)	Cumprimento quase integral	15 pontos
C (desvio)	Uma pequena parte dos requisitos foi implementada	A pontuação "C" não é possível
KO (=D)	Requisitos não implementados	50% dos pontos totais possíveis são subtraídos ⇒ A atribuição do certificado não é possível

Note-se que no caso de um dos requisitos KO ser pontuado com a classificação "D", cinquenta por cento dos pontos totais possíveis serão automaticamente subtraídos, resultando na não certificação da organização. Um requisito KO não pode ser classificado como Não Aplicável (N/A), exceto os requisitos "Sistema de Monotorização de cada PCC" e "Cumprimento da Formulação", devendo estar associada a esta classificação um pequeno texto explicativo no relatório da auditoria. Assim, os requisitos KO devem estar totalmente implementados aquando da auditoria de certificação (IFS Management GmbH, 2017).

Auditorias

Existem quatro tipos de auditorias associadas a uma certificação IFS *Food*: a auditoria inicial, a de acompanhamento (*follow-up*), de renovação e a de extensão. A auditoria inicial é a primeira auditoria que se realiza numa organização, no âmbito da IFS *Food*. É uma auditoria anunciada, da qual a data e a hora da sua realização são acordadas entre a organização e o organismo de certificação. Durante esta auditoria, o auditor avalia o cumprimento de todos os requisitos da IFS pela empresa. No final da auditoria, para que a organização possa obter a certificação é necessário que esta elabore um Plano de Ações Corretivas (PAC) que dê resposta a todas as não conformidades detetadas. No final, para que o certificado seja emitido, é essencial que o PAC seja aprovado pela organização certificadora. A auditoria de acompanhamento é uma auditoria de carácter opcional, sendo apenas realizada, em casos onde, os resultados da auditoria inicial ou da auditoria de renovação são insuficientes para que possa ser emitida a certificação da organização. Nesta auditoria de *follow-up,* o objetivo principal é que a organização implemente ações corretivas para resolver as não conformidades detetadas pelo auditor na auditoria anterior, nomeadamente as não conformidades Maiores. Caso a auditoria de acompanhamento não seja feita até seis meses após a última auditoria, deve ser realizada uma nova auditoria completa. A auditoria de renovação realiza-se sempre após a auditoria inicial e tem como objetivo a continuação da certificação da empresa na IFS *Food*, resultando na emissão de um novo certificado. Tal como a auditoria inicial, esta é uma auditoria completa onde todos os requisitos da norma são avaliados pelo auditor competente, especialmente aqueles que não foram cumpridos na auditoria anterior, e onde é verificada a implementação das ações corretivas e preventivas, presentes no PAC resultante da auditoria anterior. Por último, a auditoria de extensão é feita em situações particulares, como

por exemplo, quando uma organização quer incluir novos produtos e/ou processos dentro da sua certificação IFS ou quando é necessário retificar o âmbito da auditoria no certificado. Neste caso, são apenas auditados os requisitos relevantes, determinados pelo organismo de certificação. Se durante a auditoria de extensão for detetada uma não conformidade Maior ou uma não conformidade KO, a auditoria cessa de imediato e a certificação atual da empresa fica suspensa (Gawron & Theuvsen, 2009; IFS Management GmbH, 2017).

Processo de Certificação

O processo de certificação na IFS *Food* inicia-se com a tomada de decisão da empresa em obter a mesma. Para tal, a empresa tem de selecionar o organismo de certificação, que deve pertencer à lista de organismos acreditados e aprovados, seguido do estabelecimento do contrato entre as duas partes integrantes. Seguidamente, a empresa que deseja obter a certificação deve começar a preparar e a planear a auditoria, compreendendo e implementando os requisitos da norma IFS e realizando uma pré-auditoria, para avaliar o grau de cumprimento e a conformidade da organização face aos mesmos (IFS Management GmbH, 2017). O organismo de certificação fornece o cronograma da auditoria de certificação à empresa, onde deve ser definida a reunião de abertura da auditoria, a avaliação da documentação referente ao SGSA, a elaboração das conclusões da auditoria e a reunião de encerramento da mesma. Durante a reunião de encerramento, o auditor competente deve comunicar os resultados da auditoria, assim como todas as não conformidades e/ou desvios no cumprimento dos requisitos normativos. Posteriormente, o auditor elabora um relatório da auditoria, com carácter provisório, e um plano de ação, os quais são enviados para a empresa. O plano de ação é um documento que a empresa deve usar como suporte para realizar e documentar as medidas corretivas e preventivas que irão corrigir as não conformidades detetadas, o qual deve retornar ao organismo de certificação com as medidas implementadas e provas da sua implementação. Por fim, o organismo de certificação analisa o plano de ação enviado e decide a certificação ou não da organização, assim como a validade do certificado, no caso de aprovar a certificação. No caso de a organização não cumprir um requisito KO ou ter mais do que uma não conformidade Maior e/ou uma pontuação de auditoria total inferior a setenta e cinco porcento a certificação não é concedida à organização.

Seleção do Organismo de Certificação

Para obter a certificação, uma organização tem de escolher o seu organismo de certificação. Este deve ser aprovado pela IFS e acreditado segundo a norma ISO/IEC 17011 e ISO/IEC 17065. Em Portugal, existem sete organismos de certificação na IFS *Food* 6.1: DQS CFS GmbH Sociedade Alemã de Sustentabilidade; Ecocert France SAS; Intertek Testing Services NA Inc.; ISACert B.V.; KIWA ESPANA S.L.U.; LRQA France SAS; SGS-International Certification Services GmbH (IFS, 2020b). É de referir que os membros da equipa auditora, associada ao processo de certificação IFS, é composta por auditores que foram prévia e individualmente aprovados pela entidade IFS (IFS Management GmbH, 2017).

3 Caso de Estudo - Empresa Ovo Doce

3.1 Etapas da Implementação da IFS *Food*

O primeiro passo para a implementação da norma IFS *Food* versão 6.1 pela Ovo Doce consistiu numa pré-auditoria, realizada no dia cinco de março de 2020 e levada a cabo pela auditora Ana Oliveira da empresa ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda. Esta auditoria de diagnóstico, na qual pude participar, tinha como objetivo avaliar a conformidade da organização com todos os requisitos presentes na norma e, a partir daí, traçar um plano das atividades a desenvolver nos meses seguintes. No Anexo D encontra-se a lista de verificação (*checklist*) da norma IFS *Food* versão 6.*1* que foi preenchida durante a auditoria de diagnóstico. É de referir que, sendo esta a primeira auditoria e, pelo facto, de apenas ter tido uma duração de oito horas, existem alguns pontos da norma que não foram verificados. Aos requisitos que foram avaliados foi-lhes atribuída uma pontuação qualitativa de A a D, conforme definido no referencial em questão. No final desta auditoria foi elaborado um relatório detalhado da mesma, onde se constatou a existência de um elevado número de não conformidades, nomeadamente ao nível da documentação requerida pela norma, como o Manual de Descrição de Funções, o Organograma Funcional e Fichas Técnicas dos Produtos. Uma vez que nenhum dos requisitos KO se encontrava implementado, não foi atribuída uma pontuação à auditoria da Ovo Doce (empresa numa fase muito inicial da implementação IFS). De forma a facilitar a elaboração dos referidos documentos e a correção das não conformidades detetadas, foi elaborada uma calendarização das ações que a organização, nomeadamente a Gerência e o Departamento da Qualidade (DQ), teriam de desenvolver.

No entanto, poucos dias depois, devido à situação de pandemia provocada pela COVID-19, a empresa Ovo Doce, reduziu drasticamente o seu período de laboração, abrindo as suas portas apenas para dar resposta às encomendas feitas pelos seus clientes. O problema de saúde pública em questão surgiu de uma forma imprevista, fazendo com que o foco da empresa na implementação da IFS *Food*, diminuísse, uma vez que a sua preocupação era produzir os seus produtos com a mesma qualidade, sem pôr em risco a segurança dos produtos e dos colaboradores, o que impediu a empresa de cumprir a calendarização do seu processo de implementação. Assim sendo, no presente trabalho serão abordados todos os requisitos que a empresa deveria desenvolver ao longo deste período, assim como serão anexados modelos da documentação exigida pela norma em questão, alguns deles baseados em documentação da ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda. (por exemplo, as instruções de trabalho, o organograma e o questionário a fornecedores).

3.2 Requisitos a Implementar

Na Tabela 4, encontra-se a classificação dos requisitos resultante da auditoria de diagnóstico, onde se pode inferir que cento e noventa e seis requisitos foram classificados com a pontuação “D” e que nenhum dos requisitos KO se encontrava implementado na Ovo Doce. Cada uma das não conformidades identificadas será detalhada abaixo, à medida que forem abordados os requisitos da norma IFS *Food* versão 6.1.

Tabela 4- Número de Requisitos de cada categoria da norma IFS Food versão 6.1, que foram avaliados e classificados na auditoria de diagnóstico feita à Ovo Doce.

Nível	Capítulo 1	Capítulo 2	Capítulo 3	Capítulo 4	Capítulo 5	Capítulo 6
	Responsabilidade da Direção	Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar	Gestão de Recursos	Planeamento e Processo de Produção	Medições, Análises e Melhoria	Plano de Defesa dos Alimentos e Inspeções Externas
KO	1	1	1	4	3	-
NC Maior	-	-	-	-	-	-
A	-	-	6	34	-	-
B	-	-	6	9	1	-
C	-	1	2	16	1	-
D	20	31	12	77	38	8
N/A	1	-	1	5	2	-

NC- Não Conformidade; N/A – Não aplicável

3.2.1 Responsabilidade da Direção

A Gerência deve demonstrar o seu comprometimento na implementação dos requisitos e na melhoria contínua da qualidade e do SGSA e da sua eficácia. Este pressupõe o envolvimento ativo da Gerência, através de revisões periódicas, da comunicação da importância do cumprimento dos requisitos legais, aos clientes e fornecedores, e não na delegação das suas responsabilidades e funções noutros elementos da empresa (IFS Management GmbH, 2017). Inclusive, a Gerência deve ser um dos elementos constituintes ESA. Os principais requisitos IFS abordados dentro do âmbito da Responsabilidade da Direção serão descritos de seguida.

Política Corporativa / Princípios Corporativos (requisito 1.1)

O requisito em questão refere a necessidade de a Gerência elaborar, documentar, implementar e comunicar a todos os colaboradores, a política da empresa. A política corporativa da Ovo Doce deve ter em conta os requisitos da norma IFS e integrar tópicos, como a focalização no cliente, a responsabilidade ambiental, social e ética, a sustentabilidade e os requisitos do produto, nomeadamente a segurança, qualidade, legalidade e especificações do produto. Além disso, normalmente, este documento apresenta os objetivos a que a organização se propõe cumprir e os valores pelos quais a empresa se rege. No caso da Ovo Doce, esta não possuía uma política da qualidade, tendo sido elaborada uma, para a empresa. Contudo, a mesma deve ser ajustada e implementada pela Gerência e, no futuro comunicada e compreendida por todos os colaboradores (Anexo E). Esta política deve ser revista periodicamente pela Gerência de forma a garantir a sua adequabilidade ao contexto da organização (IFS Management GmbH, 2017).

Estrutura Corporativa (requisito 1.2)

O estabelecimento, a documentação e a comunicação das competências e responsabilidades de cada cargo/colaborador constituem o requisito KO n.º 1 da norma IFS *Food* (requisito 1.2.4). A compreensão por parte de cada colaborador das suas responsabilidades e funções, principalmente as associadas à qualidade e segurança dos alimentos, é de extrema importância. A empresa Ovo Doce não apresentava condições para

cumprir este requisito, uma vez que não possuía um Organograma (Anexo F), nem um Manual de Descrição de Funções (Anexo G). Assim sendo, foram elaborados dois documentos modelo, tendo em conta a estrutura da organização e o âmbito em que esta se insere. No relatório da auditoria de diagnóstico foi sugerido à empresa que realizasse reuniões com os seus colaboradores de forma a explicar-lhes de forma simples e clara as suas responsabilidades, competências, deveres e as delegações de responsabilidades. Note-se que, a responsável pela segurança alimentar nomeada pela empresa foi a Diretora do Departamento da Qualidade, mas o representante pela norma IFS ainda não foi definido. As funções deste último prendem-se com a organização e acompanhamento das auditorias internas e externas, com a manutenção do sistema IFS e com a implementação do sistema de melhoria contínua. Além disso, o requisito 1.2 reporta a importância de a empresa possuir implementado um sistema que lhe permita manter-se atualizada sobre a legislação relativa aos processos produtivos e à qualidade e segurança dos alimentos. De forma a cumprir este requisito, sugeriu-se que a organização elaborasse uma Lista de Normas e Legislação onde compilasse todas as normas que se aplicam à Ovo Doce em conjunto com o seguimento dos resumos mensais publicados pela Controlo da Legislação de Sistemas de Gestão (SG-Lex). Em complementaridade, a organização pode ainda recorrer à consulta periódica de sites como o do Instituto Português da Qualidade (IPQ), o Diário da República Eletrónico (DRE) e EUR-Lex. Por último, a empresa deve ter como conduta informar com a maior brevidade os seus clientes no caso de alguma incidência relacionada com as especificações dos seus produtos, nomeadamente no caso da identificação de uma não conformidade do produto que tenha tido ou possa ter impacto no cumprimento legal ou na segurança do mesmo (IFS Management GmbH, 2017).

Foco no Cliente (requisito 1.3)

No que toca ao requisito 1.3, a organização ainda não possuía nenhum procedimento implementado. Assim, foi elaborado um documento intitulado Procedimento Foco no Cliente (Anexo H) onde se identificaram as necessidades e expetativas dos clientes e um Inquérito de Satisfação do Cliente (Anexo I), que permite a avaliação anual de satisfação dos mesmos, seguido do tratamento estatístico adequado dos dados, bem como a avaliação dos produtos da concorrência. Desta forma é possível compreender os requisitos dos clientes, permitindo a evolução dos produtos e/ou serviços disponibilizados pela empresa, na tentativa de os exceder. Esta análise permite ainda à Ovo Doce definir os seus objetivos da qualidade e implementar medidas integrantes do sistema de melhoria contínua (IFS Management GmbH, 2017).

Análise Crítica pela Direção (requisito 1.4)

A ESA e a Gerência devem assegurar o estabelecimento e a eficácia do SGSA. Assim sendo, a Gerência tem como responsabilidade a revisão, no mínimo anual, do SGSA, ou quando ocorrem mudanças significativas. Cada documento de revisão deve abordar tópicos como os resultados de auditorias internas, externas e inspeções, nomeadamente às infraestruturas e às condições ambientais e de higiene do local de trabalho, o *feedback* de clientes e as reclamações feitas pelos mesmos e o seu grau de satisfação, as situações

de aplicação de medidas corretivas e/ou preventivas, a conformidade de processos e produtos, a análise aos objetivos definidos para o ano anterior, a análise crítica das medidas de controlo do SGSA, a adequabilidade deste sistema à política da empresa e as sugestões de melhoria contínua do mesmo. Aquando da auditoria de diagnóstico, constatou-se que esta revisão avaliativa nunca tinha sido realizada, tendo sido proposto a realização de uma reunião com este propósito, de preferência no início de cada ano. Além disso, foi também proposta a realização de auditorias internas ou inspeções às instalações, no sentido de confirmar a sua conformidade com os requisitos do produto. É de referir que os resultados desta revisão podem e devem ser tidos em conta no plano de investimento da empresa (IFS Management GmbH, 2017).

3.2.2 Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar

A Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar baseia-se na implementação e documentação de um sistema HACCP completo e robusto, assim como de todos os outros documentos e registos inerentes a uma organização certificada pela IFS, que será explorada de seguida.

Gestão da Qualidade (requisito 2.1)

- **Requisitos de Documentação (requisito 2.1.1)**

O SGSA é composto por uma série de procedimentos que devem estar implementados e documentados no manual da qualidade e da segurança alimentar ou a nível informático num sistema de documentação eletrónico. A Ovo Doce não tinha definido um procedimento de gestão documental e de controlo de documentos, registos e impressos, pelo que foi elaborada a Instrução de Trabalho - Controlo de Documentos e Registos (Anexo J), onde se encontra descrito o procedimento a seguir pelos colaboradores aquando do arquivo ou da criação de um novo documento e um ficheiro *Excel* designado por Lista de Controlo de Documentos e Registos, onde se encontram todos os documentos criados pela empresa, assim como a sua localização, código interno, edição, data da sua alteração, indicação do autor e de quem o aprovou. Note-se que todos os documentos "obsoletos" são mantidos no arquivo morto durante um mínimo de três anos. O objetivo principal deste requisito é que a empresa tenha os seus documentos disponíveis e atualizados e que estes sejam legíveis, não ambíguos e de fácil compreensão (IFS Management GmbH, 2017). Referentemente aos documentos externos, como por exemplo as fichas técnicas das matérias-primas e os boletins de análise, estes documentos são recebidos em papel ou em formato digital. No primeiro caso, os documentos são recebidos pelo DQ, datados, rubricados e armazenados. No caso de os documentos em formato digital, estes são analisados pelo DQ e arquivados no sistema informático.

- **Controlo de Registos (requisito 2.1.2)**

Os registos podem ser considerados como um tipo de documento especial, que têm como objetivo expressar a conformidade com um determinado requisito que se deseja cumprir, servindo como prova de

um sistema de gestão da qualidade eficaz. Por esta razão, deve existir um procedimento próprio de controlo dos mesmos. É de referir que todos os registos devem estar completos e detalhados e devidamente arquivados num sítio de fácil acesso, devendo ser legíveis, estar disponíveis sempre que forem necessários e mantidos de acordo com os requisitos legais. As alterações que forem feitas aos registos só podem ser realizadas por pessoas autorizadas para o efeito, devendo esta ação ser devidamente documentada (IFS Management GmbH, 2017). No caso da Ovo Doce, para dar resposta a este requisito e ao requisito anterior foi criada a Instrução de Trabalho - Controlo de Documentos e Registos (Anexo J), que continha orientações para a elaboração e arquivo dos registos e a Lista de Controlo de Documentos e Registos, para que os colaboradores tenham conhecimento dos registos que existem na Ovo Doce e qual é a sua versão mais atual.

Gestão de Segurança de Alimentos (requisito 2.2)

- **Sistema HACCP (requisito 2.2.1)**

O sistema HACCP compõe a base de um SGSA. Este deve ter em conta os requisitos legais do país em que se insere, compreendendo as matérias-primas, os produtos, processos e as embalagens, desde a receção de matérias-primas até à expedição do produto final. Além disso, para garantir um sistema HACCP eficaz, este deve ser baseado em especificações técnicas e/ou em literatura científica. O manual HACCP deve ser periodicamente revisto pelo DQ (IFS Management GmbH, 2017). Na Ovo Doce, apenas se encontrava implementado e documentado um sistema HACCP para os produtos que eram vendidos a um cliente específico. Não obstante, o plano HACCP destes produtos possuía bastantes falhas (nomeadamente na identificação dos PCCs), pelo que foi iniciada a sua alteração.

- **Equipa HACCP (requisito 2.2.2)**

A Ovo Doce não possuía definida uma equipa HACCP multidisciplinar, nem o líder desta equipa, pelo que foi sugerido que o DQ realizasse tal tarefa, sendo posteriormente aprovada pela Gerência.

- **Estudo HACCP (requisito 2.2.3)**

Dentro do estudo HACCP, a cláusula 2.2.3.8.1 “Estabelecimento de um sistema de monotorização para cada PCC” é classificada como o requisito KO n.º 2 da IFS *Food*, sendo de extrema importância que a organização elabore um procedimento para avaliar o estado de controlo de cada um dos PCCs identificados. As etapas de monotorização (com recurso a registos, por exemplo) e de controlo de cada PCC devem estar definidas e os registos devem ser arquivados por um período de tempo adequado (IFS Management GmbH, 2017). Como referido anteriormente, a Ovo Doce apenas possuía o plano HACCP para três dos seus produtos (bolo brigadeiro, queijada de cenoura e brigadeiros). Assim sendo, no futuro, espera-se, que a Ovo Doce dê continuidade ao plano HACCP para os restantes produtos. No Anexo K, encontra-se a ficha técnica do bolo brigadeiro, juntamente com o fluxograma do processo produtivo, a identificação de análise de perigos e a monitorização de PCCs, limites críticos e ações corretivas, que foram adaptados a partir da documentação já existente na Ovo Doce.

3.2.3 Gestão de Recursos

Uma organização deve ter em conta e disponibilizar todos os recursos necessários para o bom funcionamento da mesma, assegurando que os requisitos dos clientes são satisfeitos e garantindo a implementação de um sistema de gestão da qualidade eficaz. Dentro dos recursos, podemos ter vários tipos, como os recursos humanos, os recursos financeiros, os recursos tecnológicos e os das infraestruturas. A gestão de recursos humanos engloba a higiene pessoal dos colaboradores, o seu uniforme de trabalho, a roupa de proteção dos colaboradores, terceiros e visitantes, bem como os procedimentos que devem ser aplicados no caso de um ou mais colaboradores terem uma doença de carácter infecioso. A Gerência é responsável pela avaliação frequente das necessidades de recursos da empresa e pela sua aquisição/contratação (IFS Management GmbH, 2017). Seguidamente, serão abordados em detalhe os principais requisitos IFS abordados dentro do âmbito da Gestão de Recursos.

Gestão de Recursos Humanos (requisito 3.1)

Todos os colaboradores da Ovo Doce que realizem um trabalho com impacto sobre a segurança, a qualidade e/ou a legalidade dos produtos devem possuir as competências adequadas para exercer tais funções, nomeadamente através da escolaridade, da formação específica e da própria experiência profissional. Para que a Ovo Doce cumprir este requisito, foi elaborado um Manual de Descrição de Funções (Anexo G), onde estão especificadas as competências exigidas para cada função. Posteriormente à elaboração deste manual, a organização deve estudar a necessidade de contratar novos colaboradores e implementar um procedimento para o recrutamento, avaliação e seleção dos recursos humanos.

Recursos Humanos (requisito 3.2)

- **Higiene Pessoal (requisito 3.2.1)**

A higiene pessoal pode ser definida como o grau de limpeza em que um determinado corpo de um colaborador e/ou fardamento do mesmo se encontra (Baptista & Saraiva, 2003). Esta é essencial para os recursos humanos que trabalham na produção de alimentos, no sentido de evitar a sua contaminação, principalmente a biológica, garantindo assim a segurança dos mesmos (Baptista & Saraiva, 2003). Deste modo, uma organização deve definir os requisitos de higiene pessoal que os seus colabores devem adotar e implementar procedimentos de lavagem das mãos, de ingestão de alimentos e/ou bebidas, de proteção adequada, de modo de atuação em caso de corte ou ferimento de um colaborador e sobre a utilização de adornos, pertences pessoais e unhas. Estes procedimentos devem ser estabelecidos com base na avaliação dos riscos inerentes aos produtos e processos e na análise de perigos, sendo a conformidade dos mesmos verificada periodicamente, por exemplo, através de análises a superfícies. A norma expressa ainda a necessidade de todos os requisitos de higiene pessoal serem implementados e aplicados por todos os colaboradores, visitantes e terceiros - requisito KO n.º 3 da IFS *Food* (cláusula 3.2.1.2) (IFS Management

GmbH, 2017). Os requisitos estão contidos no Código de Boas Práticas de Higiene Pessoal (Anexo L), o qual deve ser afixado num local visível, nas instalações da Ovo Doce. As fardas e o calçado dos colaboradores devem ser todos de cor branca, trocados diariamente e a sua lavagem é da responsabilidade da própria empresa. Todas as análises às superfícies, devem ser efetuadas por um laboratório externo acreditado. No entanto, ainda não tinha sido definida nenhuma regra específica para os visitantes (fornecedores, clientes, subcontratados) pelo que foi elaborado um Código de Boas Práticas para Visitantes e Terceiros (Anexo M), e um Registo para o Controlo de Entradas e Saídas dos mesmos (Anexos N). Além disso, encontravam-se por definir os locais próprios para os colaboradores poderem beber água (uma vez que os mesmos a ingeriam na zona de produção), pelo que se sugeriu à Ovo Doce que procedesse à definição dos mesmos.

- **Uniforme de Trabalho e Roupas Protetoras para o Pessoal, Terceiros e Visitantes (requisito 3.2.2)**

Para garantir que os funcionários, visitantes e terceiros conhecem e cumprem os requisitos de utilização de fardas e roupas protetoras (como luvas e touca) deve existir um procedimento que aborde estes tópicos (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não continha tal procedimento, pelo que foi elaborado um Código de Boas Práticas de Fardamento (Anexo O) e um registo da entrega de fardamento aos colaboradores e da sua devolução para higienização. Além disso, foi elaborado um Registo para o Controlo de Entradas e Saídas de visitantes e terceiros (Anexo N), que garante que após a assinatura do visitante, este se compromete a cumprir as regras estabelecidas pela organização e foi adaptado o Plano de Limpeza e Desinfeção das Instalações e do Fardamento (Anexo P) da Ovo Doce e criado um Registo Pós-Higienização.

- **Procedimentos Aplicáveis às Doenças Infeciosas (requisito 3.2.3)**

Relativamente às doenças infeciosas, deve existir um procedimento implementado e documentado que seja comunicado a todas as partes interessadas (colaboradores, visitantes e terceiros). Neste procedimento devem estar incluídas as ações a tomar em caso de uma pessoa estar doente e as ações para diminuir o risco de contaminação dos produtos (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não possuía este procedimento, havendo a necessidade da sua elaboração (Anexo Q).

Formação e Instrução (requisito 3.3)

A organização deve ter um plano de formação documentado com ações relacionadas com o SGSA, incluindo o plano HACCP e a norma IFS *Food*. O requisito 3.3 exige que a formação seja fornecida pela organização a todos os seus colaboradores, inclusive os que ocupam cargos temporários e que esta seja adequada às funções dos mesmos. Assim, um colaborador que trabalhe na área da produção deve receber formação no âmbito da higiene e manipulação de alimentos e um colaborador que manuseie produtos químicos perigosos, como os de limpeza, deve receber formação referente aos procedimentos corretos de manuseio e armazenamento dos mesmos. Além disso, deve ainda ser criado e mantido atualizado um registo

com todas as formações realizadas pela empresa, onde deve constar a lista dos participantes, a data e a duração da formação, os conteúdos programáticos da mesma e o nome do formador. Cada uma das formações programadas deve ter um documento associado, onde esteja designado o formador, a frequência da formação e os conteúdos abordados, as tarefas dos colaboradores que participam na formação e a metodologia de avaliação da eficácia da formação (como a melhoria do desempenho, aumento da produção, redução do número de não conformidades na auditoria interna seguinte) (Egan et al., 2007; IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não possuía o Plano Anual de Formação, pelo que este foi elaborado (Anexo R), assim como um registo da presença dos colaboradores nas formações. A organização em questão não cumpria este requisito uma vez que, para além da falta da documentação requerida, não facultava formação aos seus colaboradores. Sugeriu-se que a Ovo Doce faça um levantamento das necessidades de formação dos seus colaboradores e aposte nela para que possa assegurar a qualidade e a segurança dos produtos.

Instalações Sanitárias, Equipamentos para Higiene Pessoal e Instalações para o Pessoal (requisito 3.4)

Segundo este requisito, uma organização deve ter em conta o número de colaboradores aquando da criação das áreas designadas para o pessoal, como, por exemplo, instalações sanitárias em número suficiente, vestiários para os colaboradores, visitantes e terceiros e um refeitório. Todas estas instalações devem ser mantidas limpas e em bom estado de conservação (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce possuía dois vestiários, separados por sexos. Em cada vestiário existe um lava-mãos com água quente e fria e sabonete líquido de mãos com carácter combinado de detergente e desinfetante, sanitas com autoclismo de pedal, um chuveiro e cacifos inteiros metálicos cinzentos, em número suficiente para que cada colaborador tenha o seu respetivo cacifo, onde coloca a roupa exterior e os seus pertences pessoais. No entanto, nos dois vestiários não existia papeleira junto ao lava-mãos com toalhetes de papel para a secagem higiénica das mãos dos colaboradores; os recipientes do lixo não possuíam tampa com acionamento não manual (o pedal não se encontrava funcional), pelo que foi sugerida a sua substituição e os cacifos dos colaboradores do sexo masculino apresentavam alguns pontos de ferrugem pelo que foi sugerida a reaplicação de tinta. O pavimento de ambos os vestiários é de tijoleira, pelo que permite a sua fácil limpeza e os tetos e paredes encontram-se pintados de cor branca lavável. Na zona de acesso à área de produção não existe uma papeleira dotada com papel para a secagem das mãos, nem um equipamento para higienizar o calçado. Todos os colaboradores utilizam o calçado e vestuário adequado às funções que desempenham, assim como proteção de cabelo e barba, quando se justifica. Não obstante, a zona do refeitório é a área designada para os colaboradores comerem e colocarem os seus alimentos e utensílios de cozinha, sendo esta separada da zona de produção e de armazenamento dos produtos e das matérias-primas. Para que a organização possa cumprir este requisito, elaborou-se um documento Levantamento das Necessidades das Instalações, de forma a serem anotadas as necessidades das infraestruturas.

3.2.4 Planeamento e Processo de Produção

Segundo o referencial IFS *Food* versão 6.1, dentro de um processo de produção devem ser abordadas uma série de aspetos, tais como os acordos contratuais, as especificações dos produtos e a sua formulação e/ou receita, o desenvolvimento e modificação do produto, a compra de produtos e/ou serviços, as embalagens do produto, a localização e o *layout* da fábrica, os requisitos de construção das instalações onde existe a produção ou o armazenamento de produtos, a higiene e limpeza, o tratamento de resíduos, materiais estranhos e de pragas, a receção e armazenamento das matérias-primas, o transporte do produto final, as manutenções, os equipamentos, a rastreabilidade, os organismos geneticamente modificados (OGMs), os alérgenos e a fraude em alimentos (IFS Management GmbH, 2017). De seguida serão abordados em detalhe os requisitos IFS dentro do âmbito do Planeamento e dos Processos de Produção.

Acordos Contratuais (requisito 4.1)

Uma organização deve estabelecer acordos com os seus parceiros, clientes e fornecedores, para que haja a definição dos requisitos exigidos pelas duas partes integrantes. Este acordo deve ser formalizado e comunicado às partes interessadas (parceiros, clientes e/ou fornecedores). Além disso, todos os requisitos estabelecidos no âmbito da segurança e qualidade alimentar devem ser dados a conhecer ao DQ e a todos os colaboradores que exerçam funções em que se justifique tal conhecimento (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não possuía contratos escritos e documentados com os seus parceiros, pelo que foi sugerida a criação de tais contratos. No entanto, aquando da receção de matérias-primas ou expedição de produtos finais, a Gerência e o Departamento de Produção certificam-se de que estes cumprem os requisitos estabelecidos oralmente com os parceiros. Além disso, foi também elaborada uma lista modelo onde devem estar contidos todos os fornecedores aprovados e os clientes da organização, assim como a Instrução de Trabalho - Seleção e Avaliação de Fornecedores, um Questionário de Avaliação do Fornecedor e um modelo do Registo das Informações de Fornecedores, para a documentação das informações de cada fornecedor bem como os resultados das suas avaliações anteriores (Anexos S, T e U, respetivamente).

Especificações e Fórmulas (requisito 4.2)

- **Especificações (requisito 4.2.1)**

As especificações de matérias-primas, ingredientes, aditivos, embalagens e produtos acabados devem estar definidas, documentadas e disponíveis. Além disso, estas especificações devem ter um carácter não ambíguo, direto, de acordo com os requisitos legais e atualizadas. A cláusula 4.2.1.2, referente às especificações das matérias-primas é o requisito KO n.º 4 da IFS *Food* versão 6.1 (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não cumpria este requisito, pelo que foi sugerida a elaboração das Fichas Técnicas dos seus produtos e a requisição das Fichas Técnicas das embalagens e das matérias-primas aos fornecedores. A Ficha Técnica do bolo brigadeiro (Anexo K), apresenta-se incompleta, pelo que foram sugeridas uma série de alterações como, por exemplo, a adição da informação sobre o grupo populacional a quem se destina o

consumo do produto, a colocação, no tópico 3, da fonte dos parâmetros microbiológicos (Regulamento (CE) n.º 1441/2007) e a adição de um tópico que contenha informação sobre a logística do produto (p. ex: peso e dimensões da embalagem, número de embalagens por cada caixa de cartão, dimensões da caixa de cartão).

- **Formulações / Receitas (requisito 4.2.2)**

O presente requisito é o KO n.º 5 que diz que devem ser atendidos todos os contratos estabelecidos previamente com os clientes, no que toca aos requisitos tecnológicos, à formulação ou receita dos produtos produzidos (IFS Management GmbH, 2017). No caso da Ovo Doce, esta não possuía documentados os contratos com as especificações dos clientes, pelo que foi sugerida que estes fossem revistos e completados.

Desenvolvimento de Produto/Modificação do Produto/Modificação dos Processos de Produção (requisito 4.3)

Uma empresa deve coordenar e planear o processo de desenvolvimento de novos produtos incluindo as etapas de conceção, produção, revisão, verificação e validação (da formulação e dos processos) e nomear os responsáveis. Este procedimento deve ter por base a análise de perigos e o sistema HACCP, devendo ser garantido um bom canal de comunicação entre as partes da organização intervenientes no processo. Além disso, é necessário contratar um laboratório externo para levar a cabo uma série de testes e análises microbiológicas, organoléticas, de durabilidade do produto (*shelf life)*, nutricional ou outra análise que suporte uma alegação feita no rótulo do produto (de forma a cumprir o Regulamento N.º 1169/2011) (Regulamento (UE) n.º 1169/2011 de 25 de outubro, 2011). Depois da realização das análises, deve ser definido o prazo de validade do produto e as menções de validade que constarão no rótulo do mesmo "Consumir de preferência antes de" ou outra expressão equivalente (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não apresenta nenhum procedimento nem registo para o desenvolvimento e introdução de novos produtos, pelo que foi elaborado o Registo de Novo Produto. A este devem estar anexados os resultados das análises feitas ao produto, assim como a Ficha Técnica do mesmo, onde devem estar presentes os requisitos específicos do cliente (se aplicável) e as condições de preparação e/ou consumo do produto.

Aquisição (requisito 4.4)

Uma empresa certificada na IFS *Food* deve conter um procedimento de seleção e monitorização dos seus fornecedores, de forma a garantir que o produto que compra se encontra em conformidade com os requisitos exigidos pela mesma. Para poder avaliar os seus fornecedores, a organização deve ter bem definidos e documentados os critérios de avaliação de desempenho, nomeadamente certificados de análise, confiabilidade do fornecedor, reclamações e auditorias feitas aos fornecedores (IFS Management GmbH, 2017). Referentemente à organização da Ovo Doce, constatou-se que esta nunca tinha realizado auditorias aos seus fornecedores, não sendo a maioria destes, certificados numa das normas IFS. Assim sendo, além da listagem de todos os fornecedores, foi elaborada uma Instrução de Trabalho - Seleção e Avaliação de Fornecedores (Anexo S), um questionário para avaliar anualmente os fornecedores (Anexo T) e um registo

para documentar as informações de cada fornecedor (Anexo U). Além disso, foi sugerido que a organização procedesse à atualização dos dados que possuía dos seus fornecedores.

Embalagem do Produto (requisito 4.5)

Todas as embalagens usadas, para acondicionar diretamente os produtos, devem ter evidências documentadas e disponíveis que provem a sua conformidade com o uso que lhes é dado, não influenciando as características, qualidade e/ou segurança do produto embalado. Além disso, a rotulagem dos produtos deve ser legível e cumprir as especificações previamente acordadas com os clientes, sendo revista periodicamente pelo DQ (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não cumpria este requisito pelo que foi sugerido que requisitasse aos seus fornecedores de embalagens, as Fichas Técnicas e os certificados de conformidade das mesmas ou os resultados de testes (análises químicas, ensaios de migração de compostos, testes organoléticos, testes de armazenamento, etc.), que garantam a segurança dos produtos nelas embalados e que estas cumprem os requisitos legais relevantes (IFS Management GmbH, 2017; Regulamento (UE) N.º 10/2011 de 14 de janeiro, 2011; Regulamento (CE) N.º 1935/2004 de 27 de outubro, 2004).

Localização da Fábrica (requisito 4.6)

Aquando da escolha da localização das instalações fabris, deve ser tido em conta, de que forma as condições ambientais, por exemplo luz, odores e composição do ar, poderão influenciar a segurança e a qualidade dos produtos. No caso da localização não ser a mais adequada, esta deve ser alterada ou devem ser estabelecidas medidas que garantam o controlo desses fatores. A norma requer ainda a revisão da eficácia dessas medidas e o seu ajuste (IFS Management GmbH, 2017). As instalações fabris devem localizar-se, de preferência, num local onde é possível o acesso a eletricidade, a água potável da rede pública, a rede móvel e à internet e a itinerários rodoviários principais. Além disso, na área próxima das instalações, não devem estar instaladas outras indústrias que produzam produtos prejudiciais à segurança e qualidade dos alimentos. Este requisito é cumprido pela Ovo Doce, uma vez que todos os pontos são cumpridos, a fábrica situa-se num local onde as condições ambientais não são muito agrestes, não existindo odores muito fortes.

Área Externa (requisito 4.7)

O requisito 4.7 impõe que a área externa, circundante das instalações fabris se encontre limpa, arrumada e em bom estado de conservação. Na área externa deve existir um sistema de escoamento eficaz, de forma a assegurar que esta não é uma fonte de contaminação do produto, nomeadamente através de pragas. No caso de existirem materiais armazenados, nesta zona, devem restringir-se aos que são estritamente necessários, e haver uma análise de riscos e perigos prévia (IFS Management GmbH, 2017). O exterior das instalações da Ovo Doce encontrava-se desorganizado, havendo a acumulação de resíduos, como cartão e outros materiais. Assim, sugeriu-se a limpeza e organização deste espaço, nomeadamente, através da remoção dos tanques em inox inutilizados, presentes no local. Além disso, aconselhou-se o DQ, que realizasse uma avaliação periódica e cuidada das zonas circundantes.

Layout da Fábrica e Fluxo de Processos (requisito 4.8)

Uma organização deve possuir documentados todos os fluxogramas, com os fluxos internos, associados às matérias-primas e embalagens, aos produtos, aos resíduos produzidos, aos colaboradores e à água, assim como, os fluxos contínuos de produção de todos os produtos. Estes últimos devem ter como objetivo a minimização de contaminações cruzadas, através do circuito marcha-em-frente e o cumprimento dos requisitos legais associados. No caso de duas áreas adjacentes terem um elevado risco de contaminação, a separação física destes dois locais deve ser feita. Além disso, os laboratórios internos da organização devem ser construídos num local e operar segundo um horário que não apresente riscos para os processos e para o produto final (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não cumpria este requisito, não possuindo nenhum dos fluxos internos (produtos finais, embalagens, matérias-primas, etc.), nem os fluxos de produção (desde a receção das matérias-primas, até à expedição dos produtos). A planta/*layout* das instalações não se encontrava atualizada, pelo que foi sugerida a sua adaptação à configuração atual das instalações.

Requisitos de Construção para as Áreas de Produção e Armazenamento (requisito 4.9)

- **Requisitos de Construção (requisito 4.9.1)**

Aquando da projeção das zonas de produção (preparação, tratamento e processamento) e de armazenamento dos produtos, deve ser tido em conta a garantia da segurança das matérias-primas e dos produtos finais, de forma a que, depois de contruídas as infraestruturas estas sejam de fácil limpeza e desinfeção e não existam riscos significativos para a segurança dos alimentos. As infraestruturas englobam as paredes e pavimentos, os tetos ou forros, as janelas e outras aberturas, as portas e portões, a iluminação, o ar condicionado ou a ventilação das áreas, o abastecimento de água e o ar comprimido (IFS Management GmbH, 2017). A empresa Ovo Doce apresentava algumas não conformidades nos requisitos de construção, pelo que estas serão detalhadas em cada um dos requisitos seguintes.

- **Paredes (requisito 4.9.2)**

O requisito 4.9.2. impõe que todas as paredes das instalações sejam constituídas por um material impermeável, fácil de limpar e desinfetar e que evite a acumulação de sujidade, a condensação dos vapores e, consequentemente, o desenvolvimento de fungos e bolores. As paredes devem ser resistentes a impactos e ao desgaste. Além disso, todos os locais de ligação entre paredes-teto e paredes-pavimento devem permitir a sua fácil limpeza e evitar a acumulação de sujidade (p. ex.: rodapés arredondados) (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não cumpre o requisito integralmente, uma vez que muitas das suas paredes são constituídas por azulejos de cor branca que estão partidos e/ou apresentam fissuras, nomeadamente, na área de produção e no cais de receção. Em alguns locais das instalações, esta não conformidade já começou a ser corrigida através da colocação de um painel por cima dos azulejos. Apesar disso, na zona de produção não existem rodapés, pelo que foi sugerido que a empresa tratasse desta situação o mais prontamente possível, de forma a evitar a acumulação de sujidade nessa área e a existência de pragas.

- **Pisos (requisito 4.9.3)**

A seleção do piso das instalações deve ser feita tendo em conta as atividades realizadas pela organização, devendo ser constituído por um revestimento impermeável, de fácil lavagem e resistente ao choque e ao desgaste. Os pisos devem ser mantidos em ótimas condições de conservação e de limpeza. O requisito em questão, aborda ainda a necessidade de existir um sistema eficaz de drenagem das águas residuais, diretamente para os esgotos (se possível), de forma a não haver risco de contaminação dos alimentos, nem a formação de poças dentro das instalações (IFS Management GmbH, 2017). O pavimento da Ovo Doce é um pavimento de cor acinzentada, impermeável, resistente ao choque. No entanto, não apresenta os cantos arredondados como é aconselhado, nomeadamente na sala de embalamentos e na zona de produção. A drenagem dos líquidos é feita através de grelhas metálicas com um sifão anti-retorno, previamente instaladas em calhas existentes no pavimento. É de referir que todas as grelhas se encontravam em bom estado de conservação e de limpeza e sem pontos de ferrugem. O pavimento das câmaras de refrigeração e conservação de congelados apresentava um elevado estado de degradação na zona junta à entrada da mesma. O pavimento do armazém de cartão também apresenta alguns pontos de desgaste.

- **Tetos/Forros (requisito 4.9.4)**

O requisito em estudo, afirma que os tetos e forros devem ser construídos de forma a minimizar a acumulação de sujidade, evitando tornarem-se um fator de risco para a contaminação física ou biológica dos produtos alimentares. Além disso, os forros devem estar localizados num sítio de fácil acesso pelos colaboradores, de forma a permitir a sua limpeza, manutenção e avaliação da presença de pragas (IFS Management GmbH, 2017). Os tetos da Ovo Doce são todos pintados com tinta de cor branca lavável. No entanto, o teto do cais de receção apresenta uma deficiente higienização visível através da acumulação de teias de aranha, assim como a existência de infiltrações, ausência de tinta e um buraco na zona por cima do lava-mãos. Além disso, na zona antiga de lavagem dos utensílios, o teto apresenta alguma acumulação de bolores, que podem ser explicados pelo facto de este ser um espaço bastante húmido, uma vez que era um sítio de lavagem, assim como o teto da sala de lavagem dos utensílios utilizada, atualmente.

- **Janelas e Outras Aberturas (requisito 4.9.5)**

As janelas e outras aberturas devem ser projetadas para reduzir a acumulação de sujidade (nomeadamente através da ausência de parapeitos), devendo ser mantidas em bom estado de conservação e, se possível, possuir proteção contra a quebra (obrigatório na zona de produção e de embalamento dos produtos). Além disso, todas as janelas que tiverem de se encontrar abertas por motivos de ventilação dos espaços, devem apresentar uma rede mosquiteira em bom estado, assim como, deve existir um plano de medidas, de forma a minimizar a ocorrência de contaminações dos produtos. As janelas presentes na área da produção devem estar fechadas durante o período de produção, podendo ser abertas fora destes períodos, nomeadamente, antes de ser efetuada a limpeza desta área (IFS Management GmbH, 2017). Na

organização Ovo Doce, as janelas possuem proteção contra quebra (película autocolante anti-estilhaço) e encontram-se todas em bom estado de conservação, sem parapeitos (com a exceção das janelas da lavandaria). No entanto, algumas apresentam deficiente higienização. Todas as janelas que são passíveis de abrir possuem uma rede mosquiteira que foi colocada/trocada recentemente, apresentando-se em ótimo estado de conservação. Apesar disso, a Ovo Doce não apresenta um procedimento de monotorização da abertura/fecho de janelas e outras aberturas, pelo que foi elaborado o Procedimento de Controlo de Aberturas e de Locais de Passagem entre as Instalações e o Exterior (Anexo V). Além disso, foi ainda elaborado um Plano Anual de Manutenção, onde está incluída a verificação e a manutenção de todas as aberturas, como janelas, claraboias, portas, portões e todas as outras passagens existentes nas instalações da Ovo Doce, o Registo de Verificação de Equipamentos e Infraestruturas e o Registo de Controlo Operacional (Anexo W).

- **Portas e Portões (requisito 4.9.6)**

As portas e portões das instalações devem estar em bom estado de limpeza e de conservação, sendo que, os que permitem o acesso para o exterior, devem ser projetados com o objetivo de impedir a entrada de pragas, apresentando, se possível, um sistema de abertura e fecho automáticos. Além disso, as portas, que fazem a ligação da zona de produção a outras áreas das instalações, devem estar sempre fechadas, de forma a reduzir o risco de contaminação do produto e evitar a entrada de pragas (IFS Management GmbH, 2017). Na Ovo Doce, o portão automático do cais de receção das matérias-primas apresenta um deficiente isolamento, uma vez que possui pequenas aberturas laterais, que possibilitam a entrada de pragas. Aquando da auditoria de diagnóstico e, segundo a Gerência, o portão principal de acesso às instalações é de abertura manual e costuma estar sempre aberto, e uma das duas portas da câmara de conservação de congelados, não se encontra operacional. Além de ter sido sugerida a correção destas não conformidades, foi ainda aconselhado que, a zona de passagem do monta-cargas deveria possuir um sistema de abertura/fecho automático associado a um alarme luminoso e/ou sonoro, no sentido de prevenir possíveis acidentes.

- **Iluminação (requisito 4.9.7)**

Este requisito impõe a conformidade de uma organização possuir iluminação natural e/ou artificial adequada, em todas as áreas de trabalho, sendo a intensidade luminosa adequada às funções desempenhadas pelos colaboradores. Os equipamentos de iluminação devem possuir uma proteção à prova de quebra e estilhaços, de forma a minimizar o risco em caso de quebra (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce cumpria quase integralmente este requisito, à exceção de uma lâmpada que apresentava risco de queda, por não possuir fixação à parede, de um dos lados, no cais de receção. Além disso, apenas foi feita a sugestão da troca das lâmpadas por outras LED, de forma a reduzir o consumo de energia.

- **Ar Condicionado / Ventilação (requisito 4.9.8)**

A IFS *Food* exige que exista, em todas as áreas, ventilação adequada às atividades desenvolvidas e ao número de pessoas, podendo esta ser natural e/ou artificial. No caso de ser artificial, o sistema de ventilação

deve permitir o fluxo de ar de zonas limpas para zonas contaminadas, e os equipamentos de ventilação, assim como os componentes que os integram, como, por exemplo os filtros, devem estar em locais de fácil acesso de forma a permitir a sua manutenção e limpeza periódicas. Além disso, devem existir procedimentos de limpeza, monitorização e manutenção dos equipamentos de ventilação, assim como validação da frequência dos procedimentos (IFS Management GmbH, 2017). O plano de manutenção e limpeza dos equipamentos e filtros de ventilação, assim como, os procedimentos associados à monitorização e à definição da periodicidade de manutenção e limpeza não se encontram definidos na Ovo Doce, pelo que os filtros apenas são limpos ou substituídos quando demonstram uma acumulação visível de sujidade. Na zona de produção, o extrator do sistema de ventilação localizado junto aos fornos apresenta deficiente higienização. Além disso, na cozinha não foram encontradas três grelhas do sistema de ventilação e as três que existem apresentam vários pontos de ferrugem. Na sala de lavagem dos utensílios não existe um sistema de extração. Sugeriu-se à Gerência a colocação do mesmo, uma vez que esta zona apresenta uma grande humidade.

- **Abastecimento de Água (requisito 4.9.9)**

A água utilizada nos processos de limpeza e/ou produção deve ser potável e o seu fornecimento deve estar sempre disponível e em quantidades que atendam as necessidades das instalações. A não potabilidade da água aumentaria drasticamente o risco de contaminação dos géneros alimentícios. O sistema de escoamento deve ser projetado e implementado, tendo em consideração o fluxo de água que será utilizado, diariamente na fábrica, e durante os processos de limpeza e desinfeção. Este sistema deve possuir sifões anti-retorno, de forma a assegurar o não retorno da água residual, nem a entrada de pragas e/ou odores indesejados. Este requisito impõe ainda, a existência de um plano de amostragem, baseado na análise de risco, para a monotorização da qualidade da água, do vapor e do gelo. No caso das instalações lidarem com água não potável, esta deve circular numa tubagem separada da tubagem da água potável e estar devidamente identificada (IFS Management GmbH, 2017). Na Ovo Doce, a água é usada como agente de limpeza das instalações e dos utensílios e equipamentos e como ingrediente. Neste caso, a água potável provém da rede pública e não de uma fonte de captação própria, pelo que não está sujeita ao controlo exigido pelo Decreto-Lei n.º 306/2007, fazendo com que a empresa não seja responsável pela garantia da qualidade da água que utiliza. No entanto, devem ser requisitados os serviços de um laboratório externo para as análises do Controlo de Rotina I, onde os parâmetros avaliados são as bactérias coliformes, a *Escherichia coli* e o desinfetante residual e para as análises de Controlo de Rotina II, onde são avaliados parâmetros como o pH, a turvação, a condutividade, a cor, o cheiro, o sabor, a concentração de alumínio, amónio, ferro, manganês, nitratos e nitritos, o número de colónicas a 22 °C e a 37 °C, entre outros. Foi sugerido que a organização fizesse semestralmente as análises do Controlo de Rotina I e II (Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto, 2007). O Plano Anual de Análises modelo da Ovo Doce foi elaborado e encontra-se no Anexo X.

- **Ar Comprimido (requisito 4.9.10)**

O ar comprido que entra em contacto direto com alimentos (matérias-primas, produtos semiacabados e/ou produto acabado) e com as embalagens primárias deve possuir um procedimento de monitorização baseado nas análises de riscos e perigos, de forma a garantir o bom estado de conservação e garantindo que este não é um risco para a contaminação dos alimentos (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce utiliza ar comprido e este entra em contacto direto com alguns dos produtos. Assim, sugeriu-se a realização periódica de análises ao mesmo e a inclusão do equipamento de compressão de ar no Plano de Manutenção.

Limpeza e Desinfeção (requisito 4.10)

O requisito em estudo, obriga à existência de um Plano de Limpeza e Desinfeção, elaborado com base na avaliação de risco e na análise de perigos, que seja implementado na organização e se encontre, documentado e disponível. Neste plano devem estar incluídos os objetivos, as responsabilidades, os utensílios de limpeza, os produtos de limpeza e desinfeção e as instruções de uso (cedidas pelos fornecedores), a designação das áreas a serem limpas e/ou desinfetadas, a sua periodicidade de limpeza, os requisitos de documentação (Fichas Técnicas e Fichas de Dados de Segurança dos produtos químicos) e, se necessário, os símbolos de perigo associados aos produtos. Para avaliar a eficácia do plano de limpeza e higienização devem ser realizados procedimentos de controlo analítico como por exemplo, análises às superfícies. Após a avaliação, devem ser tomadas e documentadas ações corretivas de modo a corrigir as não conformidades detetadas e adaptar o programa de limpeza e desinfeção, no sentido de prevenir a reincidência dessas não conformidades, nomeadamente, através da alteração dos produtos químicos utilizados. É de referir que, o plano de limpeza e desinfeção só deve ser realizado por colaboradores qualificados para tal tarefa, tendo estes recebido formação sobre o próprio plano e sobre as instruções de utilização e armazenamento dos produtos químicos de limpeza e desinfeção. O plano em questão deve ser aplicado em períodos de não produção. No entanto, nos casos, em que não seja possível a assincronia das tarefas, a limpeza e desinfeção deve ser feita com cuidado e de forma a não afetar os produtos (IFS Management GmbH, 2017). A organização Ovo Doce já possuía um Plano de Limpeza e Desinfeção das suas instalações, no entanto, este encontrava-se incompleto, uma vez que não integrava o plano de higienização do fardamento. Além disso, a avaliação da eficácia dos procedimentos presentes no plano, nunca foi feita, pelo que se sugeriu a sua realização Plano Anual de Análises (Anexo X). Durante a auditoria de diagnóstico constatou-se que os tetos de algumas áreas das instalações fabris apresentavam uma deficiente higienização, pelo que a alteração da frequência de limpeza dos tetos, de semestral, para semanal, pareceu-nos ser a solução mais indicada. Na zona de produção, nos vestiários femininos, no cais de receção, na cozinha, na sala de lavagem dos utensílios e na sala de embalamento verificou-se o armazenamento de produtos de limpeza, em local aberto e alguns sem rótulo, tendo sido sugerida a colocação de um armário em inox, de pequenas dimensões para o correto armazenamento destes produtos e reforçada a necessidade da identificação de todos os produtos químicos. No armazém dos produtos de limpeza e de higienização não estavam disponíveis

as Fichas Técnicas dos mesmos, nem as Fichas de Dados de Segurança, tendo sido explicada a necessidade de estas estarem disponíveis, no local, para os colaboradores interessados. Por último, observou-se que os utensílios de limpeza, alguns dos quais possuíam cabo em madeira, não eram higienizados, no final da sua utilização, sendo colocados diretamente em contacto com o pavimento e armazenados na lavandaria, pelo que foi sugerida a troca dos cabos de madeira, a alteração do procedimento de limpeza e o armazenamento dos mesmos num local adequado (nomeadamente a colocação de um suporte na parede para que os utensílios não contactassem com o piso). Constatou-se ainda que a organização não fazia a distinção por áreas dos utensílios que utilizava, sendo um utensílio de higiene usado tanto numa zona "limpa" como numa zona "suja", o que se traduz num elevado risco de contaminação cruzada das duas zonas. Assim, foi sugerida a separação dos utensílios de higienização por cores e a criação de uma instrução de trabalho com a codificação de cores em função das áreas. No Anexo P, encontra-se o Plano de Limpeza e Desinfeção das Instalações e do Fardamento. É de referir que este foi adaptado a partir daquele que a organização já possuía.

Descarte de Resíduos (requisito 4.11)

Uma empresa deve ter implementado um procedimento de gestão de resíduos, de forma a minimizar o risco de contaminação cruzada e cumprir os requisitos legais e deve ter documentado um registo do descarte dos seus resíduos. Desta forma, devem existir recipientes distintos para colocar os resíduos alimentares, o papel, plástico, vidro e outros resíduos que a empresa gere. Cada recipiente deve ter uma tampa de abertura não manual e deve estar em bom estado de conservação e de limpeza, de forma a minimizar a atração de pragas. Estes recipientes devem ser feitos num material de fácil limpeza e desinfeção, só devendo permanecer o tempo estritamente necessário, dentro das zonas de manipulação dos alimentos. O encaminhamento dos resíduos produzidos deve ser feito por serviços externos devidamente autorizados e qualificados (IFS Management GmbH, 2017). Os resíduos gerados pela Ovo Doce são armazenados em recipientes próprios para o efeito, e em bom estado de limpeza. No entanto, a empresa não possuía implementado um procedimento de gestão de resíduos, inclusive para o tratamento das cascas de ovo e das claras que não são utilizadas. Deste modo, foi elaborado o Procedimento de Gestão de Resíduos (Anexo Y).

Riscos de Material Estranho, Metal, Vidro Quebrado e Madeira (requisito 4.12)

Dentro deste requisito, a cláusula 4.12.1 é considerada, como o requisito KO n.º 6, que tem como objetivo a implementação de procedimentos, baseados na análise de perigos e na avaliação de risco (tendo em consideração as matérias-primas, as embalagens, as ferramentas, as peças que integram os equipamentos, etc.), que minimizem a contaminação dos produtos por materiais estranhos. Os produtos contaminados deverão ser tratados como produtos não conformes (rejeitados) (IFS Management GmbH, 2017). As organizações devem evitar o uso de madeira, uma vez que é um material poroso, de difícil higienização e que pode formar lascas. Nos casos em que não for possível, a madeira deve ser mantida limpa e em bom estado de conservação, de forma a que não se torne num fator de contaminação. Além disso, este

requisito impõe a aquisição, instalação e uso de detetores de metais, que devem estar sujeitos a uma manutenção periódica, para garantir a correta calibração da sua sensibilidade de deteção, o seu correto funcionamento e a sua máxima eficácia, garantindo que o produto que chega, ao consumidor final, é seguro (Amaral & Oliveira, 2013). No caso de deteção de algum problema ou falha devem ser definidas, implementadas e documentadas medidas corretivas. Qualquer produto do qual se desconfie a sua possível contaminação, deve ser devidamente isolado e, após a sua verificação, deve ser tratado como um produto não conforme (IFS Management GmbH, 2017). Na Ovo Doce alguns dos utensílios de higiene ainda possuíam cabos em madeira, pelo que se aconselhou a sua substituição. Após a sua substituição, com a exceção das paletes, utilizadas para acondicionar os produtos finais embalados e os materiais de embalagens armazenados, passa a não existir mais nenhum elemento composto por madeira nas instalações. Na zona antiga de lavagem, existia um armário com formas de barro para pão de ló, juntamente com formas partidas e cacos das mesmas, pelo que foi sugerida a limpeza desse armário e a eliminação dos resíduos aí presentes. Na empresa não existia nenhum equipamento que permitisse a deteção de materiais estranhos, tendo sido sugerida a aquisição de um detetor de metais e a sua colocação no final da linha de embalamento dos produtos e, posteriormente, a aquisição de um equipamento de raio-X. Tendo em conta a aquisição próxima do detetor de metais, foi elaborado um Registo do Detetor de Metais. Uma vez que a organização não possuía, foi elaborado um registo modelo, de todos os vidros, materiais quebradiços (como a cerâmica) e plástico rígidos e/ou frágeis presentes nas instalações (os elementos metálicos não foram incluídos neste registo uma vez que já são avaliados e controlados pelo detetor de metais) e um Procedimento de Gestão de Quebra de Vidros (Anexo Z). Note-se que, uma vez que só foi possível visitar uma vez as instalações, o preenchimento do registo dos materiais quebráveis não foi possível, pelo que, apenas, se elaborou o modelo, para que posteriormente a empresa encarregue um dos seus colaboradores, desta tarefa. No que toca aos produtos não conformes, estes eram armazenados num canto do cais de expedição, pelo que foi fortemente aconselhado, a criação de um local destinado, exclusivamente, aos produtos não conformes ou aos que estão possivelmente contaminados, devendo estar devidamente identificado. Foi feita uma outra sugestão, a troca dos utensílios de plástico e de madeira (como o rolo da massa) por outros que fossem passíveis de detetar pelo detetor de metais como por exemplo, materiais em aço inoxidável. No entanto, por motivos económicos, a Gerência afirmou que esta não era uma proposta viável. Por fim, tentou passar-se a mensagem de que seria benéfico para a organização, se fosse incluído no Plano de Formação Anual (Anexo R), a sensibilização dos colaboradores, na deteção de materiais estranhos. Apesar do detetor de metais e da máquina de raio-X serem alguns dos equipamentos mais usados, a nível industrial, na deteção de materiais estranhos, existem outros equipamentos/formas de controlo, como filtros, sistemas de visualização ótica e equipamentos de deteção com micro-ondas (Ries, 2017). Quanto à deteção de metais, estão definidas as dimensões críticas das partículas metálicas, de forma a não constituírem um perigo para a saúde humana. As partículas ferrosas e não ferrosas devem ter uma dimensão igual ou inferior a dois milímetros e as partículas de aço inoxidável devem ter uma dimensão nunca superior a dois milímetros e meio (Cruz, 2014; Ries, 2017).

Monitorização de Pragas/Controlo de Pragas (requisito 4.13)

O requisito impõe a existência, implementação e documentação de um sistema de controlo de pragas. Dentro deste procedimento deve ser considerado o ambiente em que se encontra a fábrica e as pragas associadas ao mesmo, o mapa das instalações com a localização de todos os iscos, as responsabilidades internas e externas do controlo de pragas, os produtos usados, as suas Fichas Técnicas, Fichas de Dados de Segurança, instruções de utilização e frequência das inspeções aos iscos (BRC Global Standards, 2018; IFS Management GmbH, 2017). Todo o sistema de monitorização deve ter por base a avaliação dos riscos e a análise dos perigos associados e devem ser implementadas e documentadas, sempre que necessárias, as ações corretivas para evitar a contaminação dos produtos. A organização deve possuir colaboradores qualificados para desempenhar estas funções, caso contrário, deve contratar um serviço externo qualificado. Além disso, para o controlo das pragas, uma organização deve possuir iscos, ratoeiras e/ou insetocaçadores, em quantidade suficiente, tendo em conta a dimensão das instalações, e o posicionamento das estações de controlo de pragas, deve ser escolhido cuidadosamente. Segundo o requisito, é necessário, que haja o controlo das pragas, durante as etapas de receção de matérias-primas e expedição dos produtos, e que sejam feitas análises de tendências das pragas periódicas (IFS Management GmbH, 2017). As pragas mais comuns são os insetos, como as moscas, baratas e formigas, os roedores, como ratos e ratazanas e as aves, como os pombos e as gaivotas. Na empresa Ovo Doce existem insetocaçadores com telas colantes, sobre cada uma das portas de acesso ao exterior. Além disso, a organização contratou uma entidade externa para fazer o controlo das pragas, estando documentado o contrato estabelecido, o mapa com a localização dos iscos não-tóxicos (no interior das instalações) e tóxicos (no exterior das instalações), as instruções de utilização e as Fichas de Dados de Segurança e as Fichas Técnicas dos produtos químicos utilizados nos iscos. No contrato estabelecido com a entidade externa, está definida a frequência das visitas, as pragas a monitorizar e eliminar (insetos e roedores). Cada uma das janelas passíveis de abrir, possui uma rede mosquiteira em bom estado de conservação. No entanto, a organização não realizava a análise de tendências das pragas, pelo que foi sugerido que esta começasse a ser realizada, no mínimo semestralmente, nomeadamente, através da contagem do número de insetos presentes nas telas dos insetocaçadores. Esta análise de tendência permitirá o ajuste da frequência dos controlos de monitorização das pragas (Baptista et al., 2003). Aquando da auditoria de diagnóstico, foi avaliado o último relatório, elaborado pela empresa externa, de controlo de pragas, pelo que se verificou que alguns dos iscos da área exterior das instalações, se encontravam mordidos. Tendo em conta esta situação, foi aconselhado que a Ovo Doce tivesse um especial cuidado na limpeza e no armazenamento dos resíduos, na sua área externa e mantivesse sempre as portas de acesso fechadas. Foi ainda alertada a Gerência para a necessidade de fecho/tapamento das aberturas laterais do portão do cais de receção, uma vez que estas possuíam um tamanho significativo, que poderia permitir a entrada de eventuais pragas. Note-se que a organização possuía arquivados todos os relatórios de visita da empresa externa, sendo estes assinados pelo DQ, após a sua análise. Ao longo da pré-auditoria foi possível perceber

que todos os colaboradores estavam sensibilizados para a deteção de sinais que indicassem a presença de pragas (como excrementos, pegadas ou animais mortos) e a sua imediata comunicação ao DQ e à Gerência.

Receção de Materiais e Armazenamento (requisito 4.14)

O requisito referente à Receção e Armazenamento de Materiais diz que, aquando da entrega das matérias numa organização esta deve verificar se todos os pontos estão de acordo com as especificações estabelecidas (inclusive os materiais da embalagem e os rótulos). Os tópicos a verificar devem estar especificados no plano de inspeção, que deve ser elaborado com base na análise de riscos. O resultado da aplicação do plano de inspeção deve ser documentado, aquando da chegada das matérias-primas. Quanto ao armazenamento, todas as matérias-primas, aditivos, materiais de embalagem e produtos semiacabados e finais devem ser armazenados num local adequado aos mesmos, de forma a não alterar as suas características físico-químicas, nem organoléticas (quando aplicável), a cumprirem as recomendações dos fornecedores ou os requisitos dos produtos e a minimizarem o risco de contaminações cruzadas. O procedimento de armazenamento deve garantir, em todo o momento, a segurança e a qualidade dos produtos. Além disso, os produtos armazenados devem estar devidamente identificados e a rotatividade dos materiais/produtos em *stock* deve ser feita segundo os princípios *First In/First Out* - FIFO (o primeiro a ser armazenado, deve ser o primeiro a sair) e/ou *First Expired/First Out* – FEFO (a matéria-prima/produto que possui o prazo de validade mais próximo de acabar é o que é utilizado/expedido primeiro). Referentemente ao processo de armazenamento, caso a organização opte por subcontratar este serviço a outra entidade, esta última deve ser certificada na norma IFS *Logistics*, preferencialmente. Caso contrário, deve cumprir os requisitos nela presente (IFS Management GmbH, 2017). Na Ovo Doce, não existia nenhum procedimento para a receção das matérias-primas, sendo apenas conferido, no ato de receção, as notas de encomenda, no sentido de confirmar se o tipo de produtos e a sua quantidade estavam de acordo com a encomenda que foi feita. Deste modo, foi elaborada a Instrução de Trabalho - Receção e Armazenamento de Matérias-Primas (Anexo AA), para o Registo de Controlo de Receção das Matérias-Primas, que deve ser preenchido pelo colaborador responsável pela receção (Baptista et al., 2003; FAO & WHO Food Standards, 2003). Além disso, foi ainda elaborada uma Sinalética de Identificação de Produto Não Conforme (Anexo AB), que deve ser anexada a todos os produtos não conformes, aquando do seu armazenamento provisório nas instalações e um Registo de Devolução (Anexo AC), a ser preenchido no caso de devolução de um produto não conforme ao seu fornecedor, tendo sugerido ainda a criação de um documento com os critérios de aceitação das matérias-primas e materiais de embalagem. Quanto ao armazenamento das matérias-primas, como margarina, leite condensado e açúcar, esta é feita num armazém que contém uma porta de acesso diretamente para a zona de produção. Apesar de os materiais estarem colocados sobre paletes no chão, e haver uma distância de cerca de dez centímetros, entre estas e a parede, ainda existiam muitos produtos cartonados, no local, sendo este cartão proveniente do fornecedor. Além disso, neste armazém, a existência de paletes no chão, em combinação com uma estante na parede oposta faz com que não seja cumprida a

largura das vias de circulação de, pelo menos, um metro e vinte centímetros, segundo as regras de Higiene e Segurança no Trabalho. No armazém das embalagens, havia uma grande acumulação de material, pelo que foi sugerido a alocação de parte do material de embalagem, noutra zona das instalações, para que possa ser feito o armazenamento correto deste material e permitir a fácil limpeza do armazém e o controlo das pragas.

Transporte (requisito 4.15)

O requisito 4.15 afirma que, antes de ser efetuado o carregamento de um veículo de transporte, devem ser avaliadas as suas condições de limpeza e conservação, nomeadamente, quanto à existência de pragas, bolores, cheiros intensos e desagradáveis e à acumulação de sujidade e/ou resíduos. Além disso, devem existir procedimentos que tenham como objetivo, impedir os processos de contaminação dos produtos, durante todo o seu transporte. O referencial define que as áreas da fábrica utilizadas, para fazer o carregamento/expedição ou o descarregamento/receção dos produtos, devem possuir equipamentos adequados, para que haja a proteção dos mesmos, face a perigos externos, como, os elementos da natureza, devendo este processo ser realizado no menor espaço de tempo possível. No caso de uma organização recorrer a uma empresa prestadora de serviços de transporte, esta última, deve cumprir todos os requisitos explicitados acima (os quais devem estar contidos no contrato estabelecido) ou então, a empresa que realiza o transporte dos produtos deverá ser certificada segundo a IFS *Logistics* (IFS Management GmbH, 2017). Antes da expedição de um produto, o colaborador responsável da Ovo Doce confirma se as características do produto correspondem às especificações feitas e acordadas com cliente, bem como a adequabilidade e legibilidade do rótulo e a integridade da embalagem. Neste caso, o transporte dos produtos é feito por empresas de transporte contratadas. Assim sendo, foi acordado no contrato que o registo e controlo da temperatura do veículo durante todo o transporte é da responsabilidade da empresa prestadora de serviços, sendo apenas preenchido o Registo de Avaliação da Viatura de Transporte (Anexo AD) a cada entrega na organização. Além disso, foi sugerido que a Ovo Doce entregasse à empresa transportadora o seu Procedimento de Transporte (Anexo AE) e lhe requisitasse o documento comprovativo de que o produto foi entregue à temperatura adequada e que esta foi garantida durante todo o trajeto (*ticket* do registo gráfico contínuo da temperatura no veículo de transporte).

Manutenção e Reparos (requisito 4.16)

Segundo este requisito, deve ser implementado um procedimento de manutenção, que englobe não só os equipamentos, como as instalações que possam, de alguma forma, impedir o total cumprimento dos requisitos e especificações do produto e/ou afetar a qualidade e a segurança alimentar. Neste procedimento devem estar os materiais adequados ao uso pretendido, a imposição do controlo e reparações temporárias, de forma a garantir que a segurança dos produtos é mantida, assim como, o cumprimento dos requisitos legais. Devem ser mantidos registos de manutenção, ou seja, um relatório efetuado pelo técnico da manutenção, onde estão discriminados todos os materiais utilizados na manutenção e documentadas as

ações corretivas tomadas. Devem estar disponíveis as Fichas Técnicas e as Fichas de Segurança de todos os compostos utilizados, durante a manutenção e lubrificação dos equipamentos, como óleos e massas, no sentido de comprovar que estes são adequados ao uso, na indústria alimentar, não comprometendo a segurança dos produtos. Estes documentos devem ser solicitados aos respetivos fornecedores aquando da aquisição dos produtos. Além disso, o requisito permite a realização de reparações temporárias, desde que estas não afetem os requisitos dos produtos, e devendo estas ser concluídas, no menor tempo possível (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não possuía nenhuma Instrução de Trabalho - Manutenção de Equipamentos e Instalações (Anexo AF), pelo que este foi elaborado, juntamente com o modelo da Ficha de Equipamento, onde constam as principais características de cada equipamento (nome, marca/fornecedor, modelo, data de aquisição, duração da garantia, se é um equipamento de medição e monitorização ou não, etc.) e ao qual é anexado o Registo de Manutenção, do mesmo (efetuado pelo técnico que realizou a manutenção/reparação do equipamento) (Anexo AG). Além disso, foi ainda criado um Registo de Validação Pós-Manutenção, onde, após a manutenção, se verifica se o equipamento e o local se encontram limpos e se existem resíduos de lubrificante, utensílios de manutenção ou peças do equipamento no local.

Equipamentos (requisito 4.17)

Os equipamentos utilizados no processo de produção de um produto alimentar, devem permitir o cumprimento dos requisitos do produto (verificação feita previamente à sua instalação), possuindo a sua intenção de uso especificada. Adicionalmente, todos os equipamentos e utensílios que estejam em contacto direto com os alimentos (matérias-primas, produtos semiacabados e produtos finais) não devem constituir um risco para a segurança dos mesmos. Para comprovar esta adequabilidade devem existir Certificados de Conformidade, de acordo com os requisitos legais para cada um deles, ou evidências, que provem que todos os equipamentos e utensílios são adequados ao seu uso. Além disso, todos os equipamentos de produção devem-se encontrar e ser mantidos em bom estado de conservação e limpeza. De forma a permitir a correta e frequente higienização das instalações e equipamentos, estes últimos, aquando da sua instalação, devem ser colocados em zonas onde a acumulação de sujidade e resíduos não seja frequente e que possibilitem a sua manutenção ou reparação. Além disso, o requisito impõe ainda a necessidade de assegurar que todos os requisitos do produto são cumpridos, e garantir a segurança alimentar, no caso de um equipamento ser substituído/trocado ou da alteração do processo produtivo (IFS Management GmbH, 2017). Este requisito não é cumprido pela empresa Ovo Doce, uma vez que esta não possui Certificados de Conformidade para todos os equipamentos e utensílios. Desde modo, sugeriu-se que sempre que fossem adquiridos novos, fosse requisitado ao fornecedor este certificado. Além disso, nos armários da zona de produção, encontravam-se bacias de plástico, com algumas partes derretidas (em resultado de terem sido colocadas em banho-maria), a peneira possuía bolores na sua rede, e os tabuleiros metálicos e os carrinhos onde estes são colocados, apresentavam, à semelhança da peneira, uma deficiente higienização. Assim sendo, foi vincada a necessidade de higienizar os equipamentos e utensílios, no sentido de estes não terem uma influência

negativa sobre a segurança dos produtos, permitindo a sua preservação. Uma vez que a empresa não possuía nenhuma documentação associada a este requisito foi elaborada a Lista de Equipamentos, para além do modelo Ficha de Equipamento e a Instrução de Trabalho - Manutenção de Equipamentos e Instalações (Anexo AF), que já tinham sido elaborados no âmbito do requisito Manutenção e Reparos.

Rastreabilidade (incluindo Organismos Geneticamente Modificados (OGMs) e alérgenos) (requisito 4.18)

Uma organização deve estabelecer e implementar o sistema de rastreabilidade dos seus produtos para permitir a identificação dos respetivos lotes e o seu relacionamento com os lotes de matérias-primas, materiais de embalagem (que contactam diretamente com os alimentos) ou fases de processamento, garantindo a rastreabilidade desde a fábrica até ao cliente. O requisito em análise é o requisito KO n.º 7 da IFS *Food*. O sistema de rastreabilidade pode permitir a resolução de alguns problemas de segurança alimentar, e deve conter todos os registos associados à receção de matérias-primas, produção e expedição dos produtos e ter em conta os alérgenos e OGMs (Esteves, 2008). Este deve ser avaliado, pelo menos, uma vez por ano, devendo estar documentados os resultados dessa avaliação. Além disso, no caso de o cliente requerer, devem ser armazenadas as amostras representativas do lote até ao final do prazo de validade dos produtos, podendo este período estender-se, caso seja do interesse do cliente (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce possuía um sistema de rastreabilidade dos seus produtos, no entanto, a avaliação da eficácia do mesmo, nunca tinha sido feita. Durante a auditoria procedeu-se a um exercício para avaliar a robustez deste sistema, escolhendo-se aleatoriamente alguns lotes de produtos e matérias-primas, tendo este parecido adequado. Sugeriu-se a realização de algumas simulações em cada ano para avaliar e aperfeiçoar o sistema, anexando os respetivos resultados. A organização já possuía um registo de receção das matérias-primas, onde é introduzida toda a informação referente às mesmas (designação, fornecedor, quantidade recebida, data de receção, lote e prazo de validade). Além disso, possuía um registo de produção diário para cada um dos produtos, onde era detalhado o dia de produção, a quantidade de matérias-primas gasta e a de produto produzido e os respetivos lotes. O cruzamento destes registos deve garantir um sistema de rastreabilidade fiável. Relativamente aos OGMs a empresa não fazia qualquer controlo sobre a presença destes nos seus produtos. Assim, foi sugerido que a Ovo Doce pedisse aos fornecedores, os certificados de que as suas matérias-primas são livres dos mesmos (*GMO free*).

Organismos Geneticamente Modificados (OGMs) (requisito 4.19)

O requisito em questão explícita a necessidade de requisição, aos fornecedores, e o armazenamento das documentações técnicas, que explicitem, para cada matéria-prima (incluindo aditivos e aromas), a sua posição quanto aos OGMs. Além disso, é também imposta a implementação de procedimentos adequados para a identificação de produtos que contenham OGMs e para evitar a contaminação dos produtos pelos mesmos. Não obstante, é requerido que a rotulagem dos produtos acabados que contenham OGMs seja feita

de acordo com a legislação em vigor (IFS Management GmbH, 2017). No sentido de cumprir o requisito, tal como mencionado anteriormente, foi sugerido à Ovo Doce, que pedisse aos seus fornecedores, as especificações técnicas das matérias-primas, devendo estar explicitado que estas são livres de OGMs.

Alérgenos e Condições Específicas de Produção (requisito 4.20)

De forma semelhante ao anterior, este requisito exige que uma organização possua procedimentos de gestão de alérgenos. Para tal, deve solicitar aos seus fornecedores de matérias-primas as documentações técnicas, onde devem estar contidas as especificações quanto aos seus alérgenos. De igual modo, a organização deve manter uma lista atualizada com todos os alérgenos presentes dentro das suas instalações, e devem ser estabelecidas medidas preventivas e de controlo, de forma a minimizar os riscos de contaminações cruzadas. A implementação destas medidas deve ser feita, tendo por base a avaliação de risco e a análise de perigos, desde a receção das matérias-primas, até à expedição dos produtos embalados. No caso de um cliente exigir a garantia de que um produto está "livre" de um composto, devem ser implementados procedimentos que garantam que esse requisito é cumprido na totalidade, e esses procedimentos devem poder ser verificados (IFS Management GmbH, 2017). Atualmente existem catorze categorias de alérgenos: cereais que contêm glúten (aveia, centeio, cevada, espelta e trigo); crustáceos e produtos à base de crustáceos; ovos e produtos à base de ovos; peixes e produtos à base de peixe; amendoins e produtos à base de amendoim; soja e produtos à base de soja; leite e produtos à base de leite, incluindo a lactose; frutos de casca rija (nozes, pistácios, amêndoas e avelãs); aipo e produtos à base de aipo; mostarda e produtos à base de mostarda; sementes de sésamo e produtos à base de sementes de sésamo; dióxido de enxofre (SO_2) e sulfitos em concentrações superiores a dez miligramas por quilograma ou dez miligramas por litro, em termos de dióxido de enxofre total; tremoços e produtos à base de tremoços e moluscos e produtos à base de moluscos (Regulamento (UE) n.º 1169/2011 de 25 de outubro, 2011). Tendo em conta os produtos que a Ovo Doce produz, os alérgenos, possivelmente presentes, são os cereais com glúten, ovos e produtos à base de ovo, amendoins e produtos à base de amendoim, leite e produtos à base de leite e frutos de casca rija (nomeadamente no bolo de noz e na torta de amêndoa). Note-se que, em quase todos os produtos, o glúten está presente, uma vez que o ingrediente base da maioria das formulações dos produtos são as farinhas, as quais não são controladas. No sentido de corrigir esta não conformidade, sugeriu-se que a organização requisitasse aos seus fornecedores de matérias-primas e materiais de lubrificação dos equipamentos, as especificações técnicas destes produtos, bem como as alegações quanto à presença e ao tipo de alérgenos. Além disso, foi ainda elaborada uma Instrução de Trabalho - Controlo de Alérgenos para que fosse feita a gestão de todos os alérgenos, de forma a garantir a segurança dos produtos e o cumprimento dos requisitos legais (Anexo AH). Por fim, foi ainda chamada a atenção, para a necessidade de sensibilizar os colaboradores para não comerem, nem beberem na zona de produção, uma vez que poderão tornar-se numa fonte não controlada de introdução de alérgenos nos produtos. Outra questão analisada, foi a necessidade de desfardamento dos colaboradores, nos três períodos de pausa diários (pausa da manhã,

pausa da tarde e almoço), uma vez que a solução, naquele momento, era o uso de batas plásticas descartáveis, por cima do fardamento. No entanto, estas não eram descartadas, após utilização, o que se traduz no aumento do risco de contaminação da farda dos colaboradores e, consequentemente do produto.

Fraude em Alimentos (*Food Fraud*) (requisito 4.21)

O requisito *Food Fraud* explicita a necessidade de realização e documentação, de uma análise de vulnerabilidades a fraudes alimentares, referentes a matérias-primas, embalagens e a processos terceirizados, tendo como objetivo primordial a determinação do risco de ocorrência de atividades fraudulentas, como a adulteração, falsificação, rotulagem enganosa e substituição de produtos. Em conjunto com esta análise, deve estar ainda, implementado um procedimento para o controlo e a redução do número de ocorrências de fraude, nos alimentos, que deve ser revisto, no mínimo, anualmente, podendo ser alterado sempre que a ESA ou o DQ considerarem adequado, sendo as alterações devidamente documentadas (IFS Management GmbH, 2017). O requisito em estudo, apresenta orientações de carácter muito geral, pelo que, nem sempre é fácil, para uma organização perceber o objetivo do requisito e tomar todas as ações adequadas para o seu cumprimento. No entanto, é essencial que as organizações tomem medidas para prevenir a fraude alimentar, uma vez que esta pode conduzir a perigos de saúde pública. Na empresa Ovo Doce não existia nenhuma avaliação de vulnerabilidades face à fraude alimentar, nem um procedimento de mitigação e controlo da ocorrência de *Food Fraud*. Assim, foi definido um Plano de Prevenção de *Food Fraud* (Anexo AI), com base em duas variáveis: a probabilidade de ocorrência de uma atividade de *Food Fraud* e a probabilidade de deteção da mesma, caso aconteça. Assim o risco (R') de fraude alimentar, vai ser a função da probabilidade de ocorrência (O) e da probabilidade de deteção (D), sendo estas variáveis classificadas numa escala de um a três, tal como na matriz de risco da análise dos perigos, do plano HACCP. Assim, foram consideradas como risco aceitável, todas as situações que obtiveram um risco inferior a seis, devendo haver a reavaliação e reestruturação das medidas de controlo já existentes. Todas as situações que obtiveram um risco igual ou superior a seis, apresentam um risco elevado e não aceitável, devendo ser reavaliadas e, se adequado, alteradas as medidas de controlo de forma a serem mais restritivas. É importante referir que, uma vez que a organização em causa, não possui muitos métodos de deteção, nem os certificados de conformidade, a probabilidade de deteção de fraude em alimentos deverá ser classificada como dois ou três (Silva, 2018).

3.2.5 Medições, Análises e Melhoria

No âmbito das Medições, Análises e Melhoria integram-se os requisitos referentes às auditorias internas e inspeções periódicas à fábrica, às verificações de controlo dos processos e da quantidade e volume, aos equipamentos de medição e monitorização (EMMs) e às análises aos produtos. Este capítulo aborda ainda, a gestão de reclamações, de não conformidades, de produto não conforme, de incidentes, a retirada e recolha dos produtos e a quarentena e libertação dos produtos (IFS Management GmbH, 2017).

Auditorias Internas (requisito 5.1)

O requisito KO n.º 8 da norma, salienta a necessidade de existirem auditorias internas, frequentes, possuindo estas um programa com o âmbito, frequência e objetivos específicos, nomeadamente, a avaliação dos requisitos da norma. De forma semelhante a muitos outros requisitos, o âmbito e a frequência de realização de auditorias internas devem ser estabelecidos com base na análise de perigos e na avaliação de riscos. No âmbito destas auditorias internas, também devem ser auditadas as áreas de armazenamento da organização (próprias ou contratadas). No caso das atividades e processos que possuem uma grande influência na qualidade e segurança dos alimentos, deve ser feita uma auditoria interna que avalie estes tópicos com uma periodicidade mínima anual. Os auditores, que levem a cabo as auditorias, devem possuir as competências/experiência para desempenhar tal função e ser independentes das áreas auditadas, de forma a garantir a sua imparcialidade e a preparar os colaboradores para as auditorias externas. Assim, a empresa pode contratar um auditor externo ou a auditoria pode ser levada a cabo por um auditor interno qualificado. No final das auditorias, devem ser dados a conhecer à Gerência e aos colaboradores responsáveis pela área auditada, os resultados das mesmas, através de um relatório. Além disso, deve ser elaborado um PAC e estar documentado um plano que indique como e quando será avaliada a correta implementação das ações corretivas, devendo estar disponíveis os resultados dessa avaliação (IFS Management GmbH, 2017). Este requisito não é cumprido pela Ovo Doce, uma vez que a organização não realiza auditorias internas no âmbito da IFS, tendo a primeira auditoria interna sido a auditoria de diagnóstico, realizada em março do presente ano. Assim sendo, foi elaborada uma Instrução de Trabalho - Auditorias Internas (Anexo AJ). Tendo em conta que, nessa altura, o país se encontrava em estado de emergência, achou-se por bem não se definir um plano anual de auditorias, uma vez que provavelmente essas datas iriam sofrer alteração no futuro, tendo sido apenas elaborado o modelo deste documento (Anexo AK).

Inspeções da Fábrica (requisito 5.2)

O requisito Inspeções da Fábrica impõe o planeamento e a realização de inspeções nas instalações (incluindo a área exterior), para o controlo do produto, da higiene dos colaboradores e da fábrica, e dos materiais estranhos e/ou perigosos para os alimentos e colaboradores. A frequência com que cada área ou atividade é inspecionada e avaliada deve ser estabelecida, tendo por base uma análise de perigos e avaliação de riscos prévia. Devem ser mantidos os registos resultantes dessas inspeções (IFS Management GmbH, 2017). Uma vez que a Ovo Doce não cumpria o requisito em análise, foi sugerida a realização de inspeções mensais à fábrica, devendo ser feito o seu planeamento prévio. Quanto ao Registo de Inspeção da Fábrica, este deve conter todos os requisitos a avaliar sobre os processos de produção e todas as áreas da instalação fabril, como a zona de produção, os cais de receção e expedição, a lavandaria, os vestiários, a área exterior e a sala de armazenamento de embalagens, incluindo ainda a avaliação dos materiais perigosos e quebráveis como vidros, plásticos rígidos e cerâmicos e do plano de defesa alimentar. No Anexo AL , encontra-se o modelo deste registo para alguns dos requisitos.

Validação e Controlo do Processo (requisito 5.3)

O requisito 5.3 impõe a implementação de critérios para controlar e validar o processo de fabrico, de forma a garantir a segurança dos produtos alimentares e o cumprimento dos requisitos legais. Em situações onde o controlo do processo e dos parâmetros do ambiente de trabalho (temperatura, humidade, etc.) é necessário para assegurar o cumprimento dos requisitos do produto, os parâmetros a controlar devem ser monitorizados de forma contínua ou em intervalos de tempos periódicos, previamente estimados, e a sua monitorização deve ser documentada. No caso de existir algum desvio no processo produtivo ou o mau funcionamento de um equipamento, deve existir um procedimento implementado que avise a ocorrência destas falhas, de forma a que possam ser corrigidas o mais rapidamente possível (IFS Management GmbH, 2017). No caso da Ovo Doce, o controlo do processo era feito, unicamente, através do registo de produção, onde eram indicadas as quantidades e o tipo de produtos fabricados em cada dia. Foi sugerido que os colaboradores passassem a registar, as temperaturas na sala de produção e de embalamento, de forma a garantir que os alimentos se encontrassem à temperatura adequada os tempos de cozedura de cada um dos produtos. Posteriormente, após a aquisição do detetor de metais, os registos de verificação dos produtos que passam neste equipamento podem ser anexados para o controlo do processo produtivo.

Calibração, Ajuste e Verificação dos Equipamentos de Medição e Monitorização (requisito 5.4)

Uma organização deve possuir um registo onde estão discriminados todos os Equipamentos de Medição e Monitorização existentes nas suas instalações. Estes devem ser calibrados e ajustados periodicamente, de acordo com o procedimento de manutenção, segundo normas ou métodos reconhecidos, de forma a assegurar que estão a operar nas condições ideais, permitindo assim o cumprimento dos requisitos do produto. Depois de cada verificação e/ou calibração de um equipamento, deve ser documentado esse processo e os seus resultados, assim como, devem ser estabelecidas, se necessário, medidas corretivas passíveis de aplicar nos equipamentos, processos e/ou produtos. O equipamento que foi alvo de calibração deve possuir um autocolante, que comprove a realização deste procedimento ou então estar documentada, esta informação no registo que contém todos os equipamentos. Note-se que, cada equipamento deve ser utilizado somente, para a realização das funções designadas pelo seu fornecedor, sendo que, assim que é detetado o seu mau funcionamento, este deve ser reparado de imediato e, caso não seja possível, substituído por outro com a mesma função (IFS Management GmbH, 2017). Para que a Ovo Doce pudesse cumprir este requisito, foi elaborado um registo modelo dos EMMS, onde devem estar contidos todos os equipamentos que exigem manutenção/calibração, assim como, a frequência da mesma, o critério de aceitação, o responsável e um registo de manutenção, a preencher no final do processo de manutenção de um EMM, o qual deve ser arquivado e anexado à ficha do equipamento e aos registos de manutenção já existentes. Durante a auditoria de diagnóstico, verificou-se que algumas das balanças e outros equipamentos de medição não eram calibrados com a devida frequência. Para a fácil

identificação e gestão dos equipamentos, foi sugerida a atribuição de um código interno, devendo este código estar visível no próprio equipamento.

Verificação da Quantidade (Controlo da Quantidade/Volume) (requisito 5.5)

O requisito em questão afirma que, deve existir uma metodologia para verificar a quantidade (peso, volume, número dos produtos), para que os requisitos legais e do produto, as especificações dos clientes e/ou as diretrizes da quantidade nominal sejam cumpridos. A frequência destas verificações deve estar definida. Adicionalmente devem ser definidos os critérios de conformidade, de forma a ser possível, a avaliação da quantidade de produto presente, em cada lote, que deve ter em consideração parâmetros como o peso da tara, a densidade do produto e outros atributos que se definam como adequados. No caso de a empresa adquirir produtos pré-embalados derivados de terceiros, como matérias-primas, estes devem fazer-se acompanhar de documentos que provem a conformidade dos mesmos com os requisitos legais de quantidade nominal (IFS Management GmbH, 2017). A organização Ovo Doce não possuía implementada uma metodologia para a verificação da quantidade dos seus produtos. No entanto, o equipamento utilizado para fazer a verificação (balança da sala de embalamento) apresentava um certificado válido de calibração.

Análise do Produto (requisito 5.6)

O requisito Análise do Produto impõe o estabelecimento de procedimentos que assegurem o cumprimento dos requisitos legais do produto e das suas especificações. Para tal, devem ser realizadas análises físicas, químicas e microbiológicas (de acordo com o Regulamento (CE) n.º 2073/2005) por um laboratório (interno ou externo). O laboratório selecionado deve possuir a acreditação dos seus métodos ou programas de análises segundo a ISO 17025, ou no caso de o laboratório não possuir essa certificação, os seus resultados devem ser periodicamente verificados e confirmados por outro laboratório que possua a certificação na ISO 17025. Se a organização optar por realizar as análises no seu laboratório interno, este deve possuir as instalações e equipamentos necessários, sendo os ensaios realizados por pessoal qualificado. O plano de testes e análises deve ser construído com base na análise de riscos e na avaliação de perigos, tendo em conta todo o processo desde as matérias-primas, produtos semiacabados, produtos finais, embalagens e equipamentos e, se aplicável, o meio ambiente. Os resultados dos testes devem ser documentados e devidamente arquivados. Quando o laboratório entrega o relatório das análises que lhe foram designadas, este deve ser analisado o mais rapidamente possível, de forma a que sejam discutidas e implementadas medidas corretivas, no caso de haver algum resultado insatisfatório ou não conforme. Esse relatório deve ser, após a sua análise, arquivado e revisto periodicamente, com o objetivo de se identificarem tendências. No sentido de verificar e garantir a qualidade do seu produto final, uma organização deve proceder à frequente realização de testes organoléticos internos sobre os mesmos (IFS Management GmbH, 2017). A empresa Ovo Doce apenas realizava análises nos produtos vendidos, a um dos seus clientes. Neste caso, o cliente especificou a periodicidade das análises químicas, físicas e microbiológicas, sendo estas feitas

para cada lote de produto produzido. Todas as análises foram realizadas por um laboratório externo, acreditado na ISO 17025. Assim, foi elaborado um modelo do Plano Anual de Análises (Anexo X), onde devem constar todas as análises feitas pela empresa, o tipo de análise, o objeto/produto/superfície analisada, a sua periodicidade, o laboratório responsável pela análise, entre outros. Neste plano devem ser incluídas as análises de todos os produtos produzidos pela Ovo Doce, pois só assim, será possível garantir a qualidade e a segurança dos seus produtos. Uma vez que o teste organolético dos produtos é realizado a nível interno, foi elaborado um Registo de Avaliação Organolética do Produto (Anexo AM).

Quarentena de Produtos (Bloqueio e Retenção) e Libertação de Produtos (requisito 5.7)

O requisito em análise exige o estabelecimento de um procedimento, para a colocação em quarentena de matérias-primas, produtos semiprocessados, produtos acabados e materiais de embalamento, no caso de suspeita de que estes não se encontrem conformes. O procedimento em questão deve possuir medidas restritas, de forma a que só os materiais e produtos demonstrados como conformes, sejam libertos e utilizados no processo de produção. Para a elaboração do procedimento em questão, deve ser tido em conta, a análise de risco e a avaliação dos perigos (IFS Management GmbH, 2017). Na empresa Ovo Doce não existia um procedimento de quarentena, no caso de um produto, matéria-prima ou embalagem, estar não conforme, nem uma zona específica para a colocação destes materiais/produtos. Assim sendo, foi sugerido a criação de um local próprio, no armazém, para a colocação destes produtos, a designada "Zona de Quarentena" e foi elaborado procedimento de quarentena e libertação, que está incorporado no Procedimento de Gestão de Produto Não Conforme, Ações Corretivas e Preventivas (Anexo AN).

Gestão da Reclamação de Clientes e Autoridades (requisito 5.8)

Qualquer organização certificada na IFS *Food* deve ter implementado um procedimento para a gestão das reclamações de produtos, por parte de clientes ou das autoridades competentes. Todas as reclamações devem ser lidas e analisadas por colaboradores competentes e devem se tomadas as ações preventivas apropriadas, de forma a garantir que aquele tipo de reclamação não volta a ocorrer (IFS Management GmbH, 2017). A empresa Ovo Doce não cumpria este requisito, uma vez que não possuía um procedimento, para a gestão das suas reclamações. Assim, foi criado uma Instrução de Trabalho - Controlo de Não Conformidades, um Procedimento de Gestão das Reclamações e um Registo de Reclamações (Anexo AN, AO e AP, respetivamente). Este último registo deve ser preenchido pelo colaborador da Ovo Doce que é responsável pela leitura das reclamações feitas, e pelo seu seguimento e resolução.

Gestão de Incidentes, Retirada e Recolha de Produto (requisito 5.9)

Uma organização deve ter implementado e documentado um procedimento de gestão de incidentes (catástrofes naturais, avaria/rutura de serviços básicos ou ações de bioterrorismo e de contaminação maliciosa) e de eventuais situações de emergência que possam ter um impacto negativo na segurança, qualidade do produto ou no cumprimento dos requisitos legais a ele associados. O procedimento de gestão

de incidentes deve ser testado, pelo menos, uma vez por ano, e os resultados das simulações devem ser documentados e utilizados para melhorar o próprio procedimento. Além disso, o requisito KO n.º 9 impõe a existência de um procedimento de notificação, retirada e recolha de todos os produtos, para que os fornecedores, clientes e autoridades possam ser o mais rapidamente contactados, em caso de incidente. O procedimento em questão, deve conter uma série de informações, como, os membros e as responsabilidades da equipa de gestão da recolha do produto; equipa de gestão de crises; plano de ação e rastreabilidade, em caso de recolha de um produto; plano de comunicação e a lista atualizada dos contactos de emergência de todos os clientes, fornecedores e autoridades competentes e de algumas entidades externas, que possam ajudar a resolver o incidente (como laboratórios). O procedimento de notificação, retirada e recolha de produto deve ser avaliado com base na análise de perigos e na avaliação de riscos, com uma frequência mínima, anual (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não possuía uma lista atualizada de fornecedores, clientes e autoridades competentes. Assim, foi sugerida a elaboração dessa lista, devendo constar os contactos que estão disponíveis vinte e quatro horas, por dia, e não só, durante o período de laboração das entidades. Adicionalmente, observou-se que não existiam câmaras de segurança instaladas, que permitissem reduzir o risco de ataques maliciosos, pelo que foi sugerida a instalação de um sistema de videovigilância, colocado em posições estratégicas das instalações. Assim sendo, foi elaborado o Procedimento de Notificação, Retirada e Recolha de Produtos (Anexo AQ) e o Procedimento de Gestão de Incidentes (Anexo AR). Estes procedimentos devem ser revistos e a simulação de retirada de produto deve ser agendada.

Gestão de Não Conformidades e Produtos Não Conformes (requisito 5.10)

O requisito impõe a existência de um procedimento para a gestão dos produtos não conformes, incluindo matérias-primas, produtos semiacabados, produtos acabados, equipamentos e materiais de embalagem. Este procedimento deve conter, no mínimo, o plano de isolamento ou quarentena do produto não conforme, a análise de riscos e perigos associados, a identificação do produto e as decisões a tomar *à posteriori* como por exemplo, o reprocessamento e libertação, a rejeição ou eliminação do produto, a definição do pessoal responsável pela gestão do produto não conforme e as suas responsabilidades. No caso de se detetarem não conformidades, devem ser aplicadas de imediato medidas corretivas de forma a garantir a continuação do cumprimento dos requisitos do produto (IFS Management GmbH, 2017). A Ovo Doce não cumpria este requisito uma vez que não possuía nenhum Procedimento de Gestão de Produto Não Conforme, Ações Corretivas e Preventivas, pelo que foi elaborado um (Anexo AN). Adicionalmente, foi criado um documento modelo para o Registo de Produto Não Conforme (Anexo AS), de forma a registar as não conformidades, detetar as suas causas e definir medidas corretivas e preventivas para as eliminar e evitar a sua recorrência e uma Instrução de Trabalho - Controlo de Não Conformidades (Anexo AT) Note-se que, as ações corretivas delineadas devem ser aprovadas pelo colaborador responsável, para tal função. Na Ovo Doce, os produtos não conformes eram armazenados, num canto do cais de expedição, local não apropriado e sem a devida identificação. Depois da deteção deste desvio, sugeriu-se a criação de um espaço próprio e

devidamente identificado no armazém, para a colocação destes produtos, evitando assim o risco de algum dos colaboradores utilizar ou consumir algum destes produtos não conformes.

Ações Corretivas (requisito 5.11)

O requisito em questão exige a implementação de um procedimento para o registo das não conformidades identificadas, de forma a que estas possam ser analisadas, bem como, as suas causas, e possam ser tomadas as ações corretivas necessárias. O requisito KO n.º 10 impõe que as ações corretivas sejam implementadas e documentadas o mais rapidamente possível, de forma a evitar a recorrência da não conformidade verificada. Acrescenta ainda que, os prazos e as responsabilidades das ações corretivas devem estar definidos e que a documentação deve ser devidamente arquivada, num lugar seguro e disponível aos colaboradores, que dela necessitem. Os resultados obtidos aquando da implementação de uma ação corretiva devem estar documentados. No final da implementação da medida corretiva, o DQ deve avaliar a eficácia da mesma e, caso a ação corretiva não produza os resultados esperados devem ser propostas novas medidas corretivas e/ou preventivas (IFS Management GmbH, 2017). Os documentos elaborados no âmbito deste requisito são o Procedimento de Gestão de Produto Não Conforme, Ações Corretivas e Preventivas (Anexo AN), onde está definido o procedimento a seguir, aquando da delineação e implementação de ações corretivas e o Registo de Produto Não Conforme (Anexo AS) e a Instrução de Trabalho - Ações Corretivas e Preventivas (Anexo AU), que permitem que a Ovo Doce cumpra o requisito.

3.2.6 Plano de Defesa dos Alimentos (*Food Defense*) e Inspeções Externas

Dentro do Plano de *Food Defense* e Inspeções Externas, a norma aborda o procedimento de avaliação da defesa da segurança alimentar, da segurança das instalações fabris e dos colaboradores e visitantes. Além disso, explora ainda as inspeções à fábrica levada a cabo por entidades externas.

Avaliação da Defesa dos Alimentos (*Food Defense*) (requisito 6.1)

A Defesa dos Alimentos é um procedimento com o objetivo de proteger as adulterações químicas, físicas e/ou biológicas intencionais nos alimentos, que possam causar danos ao consumidor ou prejuízos à própria empresa (WHO, 1997). O requisito 6.1 obriga a que as responsabilidades no âmbito da *Food Defense* estejam definidas, devendo os responsáveis possuir formação/conhecimento dentro desta área e o acesso direto à Gerência. Além disso, deve ser estabelecida uma análise de perigos e avaliação de riscos para a *Food Defense*, com a identificação das áreas críticas para a segurança dos alimentos. Tais análises devem ser feitas anualmente, ou sempre que houver mudanças na fábrica, que possam afetar a integridade dos produtos. Sendo este requisito muito característico da IFS *Food*, a Ovo Doce não tinha implementado medidas que permitissem o seu cumprimento. Para a organização poder avaliar melhor as suas vulnerabilidades e determinar a sua preponderância, foi elaborada uma Lista de Identificação de Vulnerabilidades (Anexo AV), para que posteriormente, se possa adaptar o Plano modelo de *Food Defense* criado (Anexo AW).

Segurança do Local (*Site Security*) (requisito 6.2)

O presente requisito obriga à existência de procedimentos implementados para identificar os sinais de adulteração dos produtos e prevenir o próprio processo de adulteração. Para localizar as áreas das instalações que são mais críticas, deve ser feito um estudo, com base na avaliação dos riscos e na análise de perigos. O acesso às zonas críticas, deve ser restrito ao pessoal autorizado através de uma fechadura ou sistema de abertura de portas, com cartão, sendo o acesso das mesmas controlado por exemplo, através de videovigilância (IFS Management GmbH, 2017). Para que a Ovo Doce cumpra o requisito, deverá instalar um sistema de vídeovigilância, com câmaras alocadas nos acessos às respetivas zonas críticas como por exemplo, a porta de acesso à zona da produção. Uma vez que as fardas de trabalho não são individualizadas, a criação e distribuição de um cartão identificador a cada colaborador é recomendado, de forma a que estes, estejam sempre identificados. Aquando da auditoria de diagnóstico, constatou-se que o portão de entrada principal se encontrava sempre aberto, permitindo a fácil entrada de pessoal não autorizado. Assim sendo, foi sugerido dotar o portão de um fecho automático para que este se encontre sempre fechado. No modelo do Plano de *Food Defense* (Anexo AW) a segurança das próprias instalações fabris é tida em consideração.

Segurança do Pessoal e do Visitante (requisito 6.3)

O requisito em estudo, exige uma Política do Visitante, que se baseia em parte no plano de *Food Defense*. Os visitantes, prestadores de serviços externos, assim como, o pessoal que faz a entrega das encomendas e a expedição dos produtos devem ter, sempre consigo, a sua identificação e os seus acessos devem ser controlados e devidamente documentados. É aconselhado que os colaboradores tenham formação no âmbito da Defesa Alimentar, de acordo com as necessidades, e sempre que ocorra uma mudança significativa no plano de defesa dos alimentos da organização (IFS Management GmbH, 2017). Assim sendo, foi criado um Código de Boas Práticas para Visitantes e Terceiros (Anexo M), para a Ovo Doce, onde uma das recomendações feitas, é o acompanhamento do visitante/terceiro por um colaborador, durante toda a sua visita às instalações. Os visitantes e terceiros devem apresentar um documento identificativo quando chegam às instalações e a data, a hora de entrada e de saída das instalações, a identificação do visitante/terceiro, a empresa, a matrícula da viatura, o motivo da sua visita e a respetiva assinatura do visitante devem ser registados no Registo de Controlo de Entradas e Saídas (Anexo N). Adicionalmente, foi incluído no plano de formação anual da organização um módulo de *Food Defens*e, uma vez que nenhum dos colaboradores tinha tido formação sobre este tema.

Inspeções Externas (requisito 6.4)

O último requisito da norma IFS *Food* versão 6.1 estabelece a necessidade de um procedimento documentado para a gestão das visitas regulamentares e das inspeções externas. Os colaboradores relevantes neste procedimento devem ter a formação adequada (IFS Management GmbH, 2017).

4 Conclusões

No final do estágio, a empresa Ovo Doce não conseguiu concluir a implementação de todos os requisitos da norma IFS *Food*. Este resultado era já esperado uma vez que o período de desenvolvimento deste trabalho foi de apenas cinco meses. Além disso, o facto da empresa Ovo Doce estar a iniciar o seu processo de implementação num ponto de partida bastante recuado, uma vez que não possuía a maior parte dos documentos requeridos pela norma IFS, como o sistema HACCP, e o facto de produzir mais de cem produtos diferentes, fez com que a implementação fosse mais trabalhosa e demorada. Sendo esta, uma organização de pequenas dimensões, houve ainda a desvantagem de a Diretora da Qualidade ter tido um papel polivalente, em todo o Sistema de Gestão de Segurança Alimentar. No entanto, a empresa planeia continuar a trabalhar na implementação da norma, de forma a cumprir integralmente todos os requisitos da mesma. É importante referir que, o processo de implementação da Ovo Doce não seguiu a calendarização inicialmente proposta, devido à situação de pandemia em que o país se encontrava. A imposição do estado de emergência, obrigou à redução do período de laboração da empresa e do número de colaboradores presentes, nas instalações fabris, o que resultou no atraso do processo de implementação. Apesar de ter sido programada a realização de pelo menos mais uma auditoria de seguimento à empresa, para verificar a evolução da mesma no cumprimento dos requisitos, esta não foi passível de ser executada. Além disso, por questões relacionadas com de tempo de estágio, a maioria dos documentos desenvolvidos, não puderam ser revistos, adaptados e aprovados pela Ovo Doce, pelo que são apenas documentos modelo.

Durante o estágio na ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda. foram desempenhadas uma várias tarefas para além do acompanhamento do processo de implementação da norma IFS *Food* na empresa Ovo Doce. Foram efetuadas auditorias a outros clientes, bem como a elaboração dos respetivos relatórios e da documentação necessária. Assim, a realização do estágio permitiu a aplicação prática de muitos conceitos teóricos, lecionados ao longo do curso, nomeadamente a nível dos SGSA. Apesar de considerar que tenha cumprido com todas as responsabilidade e tarefas que foram propostas, julgo que não foi um trabalho simples de desenvolver, implicando bastante dedicação e sentido crítico. Apesar disso, este estágio curricular em ambiente empresarial possibilitou um crescimento não só a nível académico, mas também a nível pessoal, permitindo a aquisição de uma série de novos conhecimentos na área alimentar, como também competências e experiência, que serão relevantes no meu futuro profissional na área da engenharia biológica. Penso que houve uma troca mútua de conhecimentos bastante importante durante o estágio, onde eu aprendi mais sobre a implementação de normas e a empresa com os conhecimentos que adquiri pela leitura da literatura e com os professores da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e a empresa pode contar com a minha ajuda no processo de implementação, bem como nas restantes tarefas de consultoria inerentes à ÉS Segurança – Consultoria Agro-Alimentar, Lda.

A implementação e a possível certificação futura IFS da Ovo Doce permitirá não só que esta cumpra os pré-requisitos de alguns dos seus clientes, como também lhe abrirá portas para outros mercados,

nomeadamente, alemão, italiano e francês, possibilitando a sua expansão e crescimento. Além disso, permitirá o fácil cumprimento de todos os requisitos legais, aumentar a competitividade de mercado, fazendo com que a imagem da empresa aos olhos dos clientes, seja representativa de uma marca de confiança e com produtos de elevada qualidade. Assim, apesar de não ser a certificação na IFS *Food* que garantirá a segurança dos produtos alimentares, as mudanças feitas no âmbito da implementação implicarão o envolvimento de cada um dos colaboradores da Ovo Doce, bem com a revisão e melhoria de todo o sistema da empresa, nomeadamente, dos processos de produção, ou seja, a correta aplicação deste SGSA garantirá a segurança dos alimentos.

5 Limitações e Trabalho Futuro

A maior dificuldade sentida, durante o período de estágio, foi a alteração de toda a calendarização do processo de implementação, da norma IFS. Esta deveu-se ao facto de a empresa Ovo Doce, durante os meses de março, abril e maio, ter reduzido o seu horário de funcionamento e o número de colaboradores operacionais, trabalhando apenas em determinados dias da semana, para dar resposta às encomendas feitas pelos clientes. O facto de a empresa estar a funcionar parcialmente, resultou no comprometimento e no atrasado do processo de implementação na IFS *Food* 6.1. Durante estes meses, a Ovo Doce diminuiu o seu foco nesta implementação e concentrou-se nas obrigações de produção, de forma a manter uma situação económico-financeira estável, na empresa. Isto aliado ao facto de possuir um número reduzido de colaboradores, implicando que cada um seja encarregado de uma série de tarefas, nomeadamente, os elementos do Departamento da Qualidade, contribuiu significativamente para que o processo de certificação fosse desenvolvido a um passo mais lento, o que impediu que a empresa pudesse corrigir toda as não conformidades detetadas, aquando da auditoria de diagnóstico, bem como a aprovação e implementação de grande parte da documentação desenvolvida. Assim, o processo de implementação da IFS *Food* na Ovo Doce tem-se demonstrado bastante complexo, trabalhoso, moroso e dispendioso, uma vez que a organização terá de adquirir um equipamento de deteção de metais e um de raio-X, além de todo o investimento para corrigir as não conformidades verificadas na estrutura das instalações, como a aquisição de painéis para colocar por cima dos azulejos partidos das paredes. É de referir que, por questões de espaço e de forma a não tornar o presente documento muito extensivo e maçudo, alguma da documentação desenvolvida, que se considerou menos relevantes (por exemplo alguns registos), não foi apresentada nos anexos.

No futuro, espera-se que a Ovo Doce continue a dedicar tempo e a trabalhar arduamente, e com empenho na implementação da norma, corrigindo as não conformidades e revendo e adaptando à realidade da empresa, os documentos que foram desenvolvidos. Esta implementação só trará benefícios à empresa, tais como, a otimização e melhoria contínua de todos os produtos e processos, e a garantia de elevados padrões de qualidade.

6 Referências

Afonso, A. (2006). METODOLOGIA HACCP - Prevenir os acidentes alimentares. *SEQUALI - Segurança e Qualidade Alimentar*, (1), 12-15. Disponível em: https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-01/n01-pg12-15.pdf

Afonso, A. (2008). ANÁLISE DE PERIGOS - Identificação dos perigos e avaliação dos riscos para a segurança alimentar. *SEQUALI - Segurança e Qualidade Alimentar*, *5*, 26-28. Disponível em: https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-05/Page%2026.pdf

Amaral, R., & Oliveira, B. (2013). Perigos Físicos: Importância da sua Identificação para o Sistema de Segurança Alimentar. *Revista Nutrícias*, (19), 10-12. Disponível em: http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-72302013000400003&lng=pt&tlng=pt.

Associação Portuguesa de Certificação (APCER) - IFS Standards. (2019). Consultado em março 27, 2020 em: https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/195/ifs-standards

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). (2017a). Abastecimento de Água. Consultado em abril 30, 2020 em: http://www.asae.gov.pt/pagina.aspx?f=1&lws=1&mcna=0&lnc=7010AAAAAAAAAAAAAAAAAA&parceiroid=0&codigoms=0&codigono=57995807AAAAAAAAAAAAAAA

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). (2017b). Registos de Matéria - Prima. Consultado em fevereiro 25, 2020 em: https://www.asae.gov.pt/perguntas-frequentes1/registo-de-materia-prima.aspx

Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). (2017c). Rotulagem de Géneros Alimentícios. Consultado em abril 30, 2020 em: https://www.asae.gov.pt/perguntas-frequentes1/rotulagem-de-generos-alimenticios-.aspx

Baltazar, A., Santos, A., Lopes João, A., Novais, C., Brandão, C., & Leitão Proença, C. et al. (2017). *Guia para o Estabelecimento de Critérios Microbiológicos em Géneros Alimentícios* (pp. 1-35). Disponível em: http://repositorio.insa.pt/bitstream/10400.18/4701/3/Guia%20Crit%C3%A9rios%20Microbiol%C3%B3gicos_VFinal_20170413.pdf

Baptista, P. (2007). *Ficha Técnica 03 - Sistemas de Segurança Alimentar na Cadeia de Transporte e Distribuição de Produtos Alimentares* (pp. 1-176). Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, S.A.

Baptista, P., Noronha, J., Oliveira, J., & Saraiva, J. (2003). *Modelos Genéricos de HACCP* (1ª ed., pp. 1-76). Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, Lda.

Baptista, P., Pinheiro, G., & Alves, P. (2003). *Higiene Pessoal na Indústria Alimentar* (1ª ed., pp. 1-34). Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, Lda.

Baptista, P., & Saraiva, J. (2003). *Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar* (1ª ed., pp. 1-129). Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, Lda.

Baptista, P., & Venâncio, A. (2003). *Os Perigos para a Segurança Alimentar no Processamento de Alimentos* (1ª ed., pp. 1-109). Guimarães: Forvisão - Consultoria em Formação Integrada, Lda.

Bernardo, F. (2006). Perigos Sanitários nos Alimentos. *SEQUALI – Segurança e Qualidade Alimentar*, (1ª ed., pp. 6-8). Recuperado de https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-01/SEQUALI-01.pdf

British Retail Consortium (BRC) Global Standards. (2018, agosto). *Global Standart for Food safety, Versão 8.* Londres, Reino Unido.

Canadian Food Inspection Agency. (2019, 15 de janeiro). Physical Hazards. Consultado em março 15, 2020 em: https://active.inspection.gc.ca/rdhi-bdrid/english/rdhi-bdrid/introe.aspx?i=8

Clara, A. (2018). Pastelaria: indústria cresce empurrada pela inovação. Consultado em maio 9, 2020 em: http://www.tecnoalimentar.pt/noticias/pastelaria-indostria-cresce-empurrada-pela-inovacao/

Costa Neto, P. L., & Franca de Figueiredo, V. (2001). Implantação do HACCP na Indústria de Alimentos . *Gestão e Produção* , *8*(1), 100–111. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/gp/v8n1/v8n1a07.pdf

Crawford, C. (2017, 6 de fevereiro). The Evolution of HACCP. Consultado em fevereiro 22, 2020 em: https://globalfoodsafetyresource.com/haccp-evolution/

Cruz, D. (2014). *Adaptação do Sistema HACCP de uma indústria de pré-cozinhados ultracongelados às exigências da norma NP EN ISO 22000:2005 (Tese de Mestrado, Instituto Superior de Agronomia da Universidade de Lisboa)*. Recuperado de https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/7067/1/Diogo%20Cruz%20-%20Adapta%C3%A7%C3%A3o%20do%20Sistema%20HACCP%20de%20uma%20ind%C3%BAstria%20de%20pr%C3%A9-cozinhados%20ultra%20congelados%20%C3%A0s%20exig%C3%AAncias%20da%20norma%20NP%20EN%20~1.pdf
Decreto-Lei n.º 152/2017, de 7 de dezembro. (2017). *Diário da República: Série I*, (235), 6555 – 6576. (?)

Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto. (2007). *Diário da República: Série I*, (164), 5747 - 5765. (?)

Decreto-Lei n.º 92/2010, de 26 de julho. (2010). *Diário da República: Série I*, (143), 2825 - 2842. (?)

Dimitriadis, C. (2017). *Ficha Técnica IFS Food*. (?) – substitui a IFS 2017a

Egan, M. B., Raats, M. M., Grubb, S. M., Eves, A., Lumbers, M. L., Dean, M. S., E Adams, M. R. (2007). A review of food safety and food hygiene training studies in the commercial sector. *Food Control*, *18*(10), 1180–1190. https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2006.08.001

Entidade Reguladora dos Serviços de Água e Resíduos (ERSAR). (2017, dezembro 7). Publicado Decreto-Lei que Define Novas Regras Sobre o Controlo da Qualidade da Água para Consumo Humano. Consultado em abril 30, 2020 em: http://www.ersar.pt/pt/site-comunicacao/site-noticias/Paginas/publicado-decreto-lei-que-define-novas-regras-sobre-o-controlo-da-qualidade-da-agua.aspx

Epelbaum, M. (2019, setembro). *Estatísticas de Certificações ISO – 2018 para Normas de Sistemas de Gestão*. Disponível em: https://www.linkedin.com/pulse/estat%C3%ADsticas-de-certifica%C3%A7%C3%B5es-iso-2018-para-normas-gest%C3%A3o-epelbaum

ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda. (2020). Consultado em fevereiro 25, 2020 em: https://www.linkedin.com/organization-guest/company/-s-seguran-a---consultoria-agro-alimentar-lda-?challengeId=AQHpamtr1fzRZAAAAXJ-p74vpSFdG3aj5AMFp3syjrV_jxzPzmtfzOnea5ULyYN4jwEW_stzV07NzcUyGx9IOBuq4w44NUTCvA&submissionId=663b8901-1b4d-1516-6da7-dc38f633c762

Escola Profissional do Alto Lima (Epralima). (2006). *Higiene e Segurança Alimentar - Regulamentação*. Disponível em: http://www.epralima.com/infoodquality/Material_de_formacao_pt/Manuais/2_Higiene_e_Seguranca_Alimentar_Regulamentacao.pdf

Esteves, C. S. (2008). *Rastreabilidade e Gestão de Acidentes numa Fábrica de Bolacha (Tese de Mestrado, Instituto Superior de Agronomia da Universidade Técnica de Lisboa)*. Disponível em: https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/1136/1/TESE%20MESTRADO%20VERS%C3%83O%20ISA%20VERSAO%20DEFINITIVA.pdf

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) & World Health Organization (WHO) Food Standards. (2003). *Codex Alimentarius - Versão Portuguesa*. CAC/RCP 1-1969 (4), 1-56.

Food and Agriculture Organization of the United Nations (FAO) & World Health Organization (WHO). (2020). About Codex Alimentarius. Consultado em março 13, 2020 em: http://www.fao.org/fao-who-codexalimentarius/about-codex/en/

Formação Qualidade e Auditoria Agro-Alimentar, Lda., (FQA) & Departamento de Ciência e Tecnologia Alimentares da Escola Superior Agrária de Coimbra (DCTA/ESAC). (2002, novembro). *HACCP - Manual de Formação*. Recuperado de http://www.esac.pt/noronha/manuais/manual_HACCP_AGRO%2044.pdf

Gaspar, F. (2007). IMPORTAÇÕES E A SEGURANÇA DOS GÉNEROS ALIMENTÍCIOS - Responsabilidades nas importações provenientes de países terceiros. *SEQUALI - Segurança e Qualidade Alimentar*, (2), 52-53. Disponível em: https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-02/n02-52-53.pdf

Gawron, J.-C., & Theuvsen, L. (2009). The International Food Standard: Bureaucratic Burden or Helpful Management Instrument in Global Markets? Empirical Results from the German Food Industry. *Journal of International Food & Agribusiness Marketing*, *21*(4), 239–252. https://doi.org/10.1080/08974430802589683

Global Food Safety Initiative (GFSI). (2019, setembro 26). Harmonisation - MyGFSI. Consultado em abril 29, 2020 em: https://mygfsi.com/what-we-do/harmonisation/

Gomes, P. (2004). A evolução do conceito de qualidade: dos bens manufacturados aos serviços de informação. *Cadernos BAD*, (2), 6–18. Disponível em: https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/826/825

Homem, V. (2019). *Sistemas de Gestão da Qualidade* . Porto, Portugal: Slides da Unidade Curricular Sistemas de Gestão da Qualidade do Mestrado Integrado em Bioengenharia da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

Informa D&B. (2019, March). *Estudo Sectores Portugal basic da DBK - Panificação e Pastelaria Industriais* . Recuperado de https://www.informadb.pt/idbweb/estudosdbk/pt/2019/mar_panificacao-pastelaria-industriais.pdf

International Featured Standard (IFS) Management GmbH. (2017, novembro). *IFS Food - Standard for auditing quality and food safety of food products, Versão 6.1.* Berlim, Alemanha: IFS. – ifs 2017b

International Featured Standard (IFS). (2020a). IFS Database. Consultado em março 27, 2020 em: https://www.ifs-certification.com/index.php/en/ifs

International Featured Standard (IFS). (2020b). IFS Database - Certification Bodies. Consultado em abril 11, 2020 em: https://www.ifs-certification.com/index.php/en/partners/certification-bodies?filter=&standard=0&country=0&FLD_COUNTRY=PT&FLD_STANDARD=ifs_food6&SUB_SEARCHPREUFINSTITUTE=Search

International Featured Standards (IFS). (2020c). IFS - International Featured Standards | LinkedIn. Consultado em março 27, 2020 em:https://www.linkedin.com/organization-guest/company/ifs---international-featured-standards?challengeId=AQE9dBqKrDTRjAAAAXJ_zDvBgI3gjlMiZgxEJTEIoYVtewh7M3G-youSwKtZ_On7-apmRyXSQk9uTY2NRU8un_5GAnHlpzRXvw&submissionId=a4b8b606-8a5e-1516-2cc2-193402453577

Intertek. (n.d.). Certificação International Featured Standard (IFS) Food. Consultado em março 27, 2020 em: http://www.intertek.pt/alimentacao/certificacao/ifs/

International Organization for Standardization (ISO). (2015, dezembro). *NP EN ISO 9000:2015 - Sistemas de gestão da qualidade, Fundamentos e vocabulário*. Caparica, Portugal: Instituto Português da Qualidade (IPQ).

International Organization for Standardization (ISO). (2018, junho). *BN EN ISO 22000:2018 - Food safety management systems - Requirements for any organization in the food chain*. London, United Kingdom: BSI Standarts Limited.

International Organization for Standardization (ISO). (2019, setembro). *The ISO Survey of Management System Standart Certifications - 2018 - Explanantory Note*. Recuperado de https://isotc.iso.org/livelink/livelink/fetch/-8853493/8853511/8853520/18808772/0._Explanatory_note_on_ISO_Survey_2018_results.pdf?nodeid=20719021&vernum=-2

Kafetzopoulos, D. P., Psomas, E. L., & Kafetzopoulos, P. D. (2013). Measuring the effectiveness of the HACCP Food Safety Management System. *Food Control*, *33*(2), 505–513. https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2013.03.044

Keener, L. (2001). Chemical and Physical Hazards: The "Other" Food Safety Risks. *Food Testing & Analysis*, 1–3. Recuperado de https://www.foodsafetyprofessionals.com/www.foodsafetyprofessionals.com/keenerhazards.pdf

Koutsoumanis, K., Allende, A., Alvarez-Ordóñez, A., Bolton, D., Bover-Cid, S., Chemaly, M., … Robertson, L. (2018). Public health risks associated with food-borne parasites. *EFSA Journal*, *16*(12), 1–113. https://doi.org/10.2903/j.efsa.2018.5495

Leitão, S. (2006). CÓDIGOS DE BOAS PRÁTICAS - Um instrumento útil para a Restauração. *SEQUALI - Segurança e Qualidade Alimentar*, (1), 46–47. Disponível em: https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-01/n01-pg46-47.pdf

Manning, L., & Baines, R. N. (2004). Effective management of food safety and quality. *British Food Journal*, *106*(8), 598–606. https://doi.org/10.1108/00070700410553594

Mil-Homens, S. (2007, fevereiro). HACCP. Consultado em fevereiro 15, 2020 em: https://www.asae.gov.pt/seguranca-alimentar/haccp.aspx

Pereira, M. (2019). *Higiene e Segurança Alimentar*. Braga, Portugal: Slides da Unidade Curricular Higiene e segurança alimentar do Mestrado Integrado em Engenharia Biológica da Universidade do Minho.

QUALI - Segurança Alimentar. (2018). Regulamento (CE) n.º 178/2002. Consultado em março 21, 2020 em: https://www.quali.pt/haccp/222-regulamento-178-2002

Queimada, A. (2007). CODEX ALIMENTARIUS – Dos antepassados à atualidade. *SEQUALI - Segurança e Qualidade Alimentar*, (1), 43-45. Disponível em: https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-02/n02-43-45.pdf

Quem Somos - Consultoria Agro-Alimentar. (2020). Consultado em fevereiro 25, 2020 em: https://esseguranca.pt/

Regulamento (UE) N.º 10/2011 de 14 de janeiro de 2011. *Jornal Oficial da União Europeia*, L 12, 1-89. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Estrasburgo.

Regulamento (UE) N.º 1169/2011 de 25 de outubro de 2011. *Jornal Oficial Das Comunidades Europeias*, L 304, 18-63. Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Estrasburgo.

Regulamento (CE) N.º 1441/2007 de 5 de dezembro de 2007. *Jornal Oficial Da União Europeia*, L 322, 12–29. Parlamento

Europeu e do Conselho da União Europeia. Estrasburgo.

Regulamento (CE) N.º 178/2002 de 28 de janeiro de 2002. *Jornal Oficial Das Comunidades Europeias*, L *31, 1–24.* Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Estrasburgo.

Regulamento (CE) N.º 1935/2004 de 27 de outubro de 2004. *Jornal Oficial Da União Europeia*, L 338, 4-17. Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Estrasburgo.

Regulamento (CE) N.º 2073/2005 de 15 de novembro de 2005. *Jornal Oficial Da União Europeia*, *L 338, 1–26.* Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Estrasburgo

Regulamento (CE) N.º 852/2004 de 29 de abril de 2004. *Jornal Oficial Das Comunidades Europeias*, *L 139, 1-25*. Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Estrasburgo.

Ries, B. (2017). What food processors should know: metal detection vs. X-ray inspection. *Thermo Fisher Scientific*, 1–3. Disponível em: https://www.thermofisher.com/content/dam/tfs/ATG/EPD/EPD%20Documents/Application%20&%20Technical%20Notes/Checkweighers,%20Metal%20Detectors,%20and%20X%20ray%20Inspection/Metal%20Detectors/CAD-WhitePaper-MD-vs-XR.pdf

Santos, P. M. (2011, novembro). *Estudo e Melhoria da Capacidade de um Processo Industrial de Panificação (Instituto Superior de Engenharia do Porto)*. Disponível em: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/2677/1/DM_PedroSantos_2011_MEEC.pdf

Société Générale de Surveillance (SGS). (2020). Agricultura & Alimentação: HACCP – Segurança Alimentar. Consultado em fevereiro 15, 2020 em: https://www.sgs.pt/pt-pt/agriculture-food/commodities/audit-certification-and-verification/certification/haccp-certification

Silva, A. B. (2018). *Implementação da IFS Food 6.1 numa Unidade de Abate e Desmancha de Carne de Aves (Tese de Mestrado, Universidade de Aveiro).* Disponível em: https://ria.ua.pt/bitstream/10773/24389/1/Documento.pdf

Soares, N. F. (2020). *FSSC 22000 V5 e ISO 22000:2018 Simplificadas - Guia para a implementação dos sistemas de gerenciamento de segurança dos alimentos* [PDF] (1ª ed.). Disponível em: https://nunofsoares.com/fsscisosp-op/

Surak, J. G. (2009, fevereiro 1). The Evolution of HACCP. Consultado em fevereiro 22, 2020 em: https://www.foodqualityandsafety.com/article/the-evolution-of-haccp/

Vaz, J. M. (2014). *Implementação da norma IFS (International Featured Standard) na produção de Migas de Bacalhau da empresa Frigoríficos da Ermida (Tese de Metsrado, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico do Porto)*. Disponível em: https://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/8455/1/DM_JoseVaz_MGIQAS_2014.pdf

Wallace, C. A., Sperber, W. H., & Mortimore, S. E. (2010). Origin and Evolution of the Modern System of Food Safety Management: HACCP and Prerequisite Programmes. In *Food Safety for the 21st Century: Managing HACCP and Food Safety throughout the Global Supply Chain* (1ª ed., pp. 1–11). Oxford, Reino Unido: Wiley - Blackwell. https://doi.org/10.1002/9781444328653.ch1

WHO - World Health Organization. (1997). *HACCP: Introducing The Hazard Analysis Critical Control Point System*. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/63610/WHO_FSF_FOS_97.2.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexos

Anexo A. Legislação e Regulamentação Nacional sobre a Segurança Alimentar

Regulamento (CE) N.º 178/2002

O Regulamento (CE) n.º 178 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro de 2002, determina as normas e os princípios gerais da legislação dos produtos alimentares, cria procedimentos de segurança para os géneros alimentícios e dos alimentos para animais, nomeadamente rações, e cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (EFSA) (ASAE, 2017b; QUALI - Segurança Alimentar, 2018; Regulamento (CE) n.º 178/2002 de 28 de janeiro; 2002). Além disso, este regulamento aborda ainda uma série de aspetos onde a legislação alimentar deverá assentar como a análise de riscos, a rastreabilidade dos géneros alimentícios e o sistema de alerta rápido. No que toca aos requisitos legais dos géneros alimentícios, o Regulamento (CE) n.º 178/2002 faz referência aos requisitos de segurança dos géneros alimentícios e dos alimentos para os animais, às normas para a apresentação dos géneros alimentícios e às fases e sectores da área alimentar abrangidos pelas disposições legais relativas à higiene e segurança alimentar. Assim, o principal objetivo deste regulamento europeu é garantir um elevado nível de segurança alimentar dos géneros alimentícios e dos alimentos para os animais e a proteção da saúde pública e do interesse dos consumidores (Epralima, 2006; QUALI - Segurança Alimentar, 2018; Regulamento (CE) n.º 178/2002 de 28 de janeiro; 2002).

Regulamento (CE) N.º 852/2004

O Regulamento (CE) n.º 852 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de abril de 2004, destina-se aos operadores das empresas do setor alimentar e estabelece as regras gerais de higiene dos géneros alimentícios. Este regulamento aplica-se a todas as fases de um processo alimentar desde a produção primária, passando pelo processamento, transformação e distribuição dos alimentos e instituiu os Códigos de Boas Práticas comunitários e nacionais para a higiene e aplicação dos princípios HACCP. Além disso, o Regulamento (CE) n.º 852/2004 enuncia alguns enquadramentos relativos a importações e exportações e evidência a importância da documentação de registos que demonstrem o correto cumprimento dos requisitos de higiene, bem como a sua disponibilização às autoridades competentes (Regulamento (CE) n.º 852/2004 de 29 de abril, 2004).

Regulamento (UE) N.º 1169/2011

O Regulamento n.º 1169 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, apresenta as informações referentes a géneros alimentícios que devem ser disponibilizadas aos consumidores, de forma a garantir a existência de um elevado nível de defesa dos consumidores e assegurando o correto funcionamento do mercado interno. Por esta razão, este é designado por Regulamento de Informação Alimentar (ASAE, 2017c; Regulamento (UE) n.º 1169/2011 de 25 de outubro, 2011). O Regulamento em

questão aplica-se a todos os operadores de empresas do setor alimentar (inclusive estabelecimentos de restauração coletiva), independentemente da sua posição na cadeia alimentar, devendo ser posto em prática sempre que haja informações a fornecedor aos consumidores dos seus géneros alimentícios. Além disso, estabelece uma série de normas princípios e responsabilidades relativas à informação sobre os géneros alimentícios, nomeadamente a rotulagem dos mesmos (Regulamento (UE) n.º 1169/2011 de 25 de outubro, 2011).

O processo de rotulagem de um produto deve ter como objetivo a passagem de informações verdadeiras, simples de compreender e legíveis, de forma a não induzir o consumidor em erros. Assim sendo, o Regulamento (UE) n.º 1169/2011 impõe que os rótulos dos produtos alimentares tenham informação sobre os alérgenos para os produtos pré-embalados e para os géneros alimentícios não pré-embalados, devendo estar claramente visível a informação e realçados na lista de ingredientes (ASAE, 2017c; Regulamento (UE) n.º 1169/2011 de 25 de outubro, 2011).

Decreto-Lei N.º 306/2007

O Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de agosto, estabelece o regime de qualidade da água destinada ao consumo humano, uma água salubre e com uma composição equilibrada. Uma vez que a legislação deve demonstrar e manter-se a par com os processos técnico-científicos, o presente Decreto foi revisto e retificado em alguns dos seus artigos pelo Decreto-Lei n.º 92/2010 e, mais recentemente, Decreto-Lei n.º 152/2017. No entanto, a finalidade do decreto manteve-se na tentativa de proteger a saúde das pessoas, nomeadamente dos efeitos nocivos que podem advir do consumo ou utilização de água contaminada (ASAE, 2017a; Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro, 2017; Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto, 2007; Decreto-Lei n.º 92/2010 de 26 de julho, 2010). No decreto em estudo encontram-se as regras para o controlo da qualidade da água destinado ao consumo humano e os parâmetros a ser analisados. Com o Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro, a frequência da realização dos testes e ensaios de controlo da qualidade da água perdem rigidez e passam a ser ajustáveis em algumas situações, desde que o risco de saúde dos humanos não seja posto em causa ou qualquer outro valor considerado como importante. Este requisito permitirá a redução dos custos que as organizações suportam para as análises da água (Decreto-Lei n.º 152/2017 de 7 de dezembro, 2017; Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto, 2007; ERSAR, 2017). O Decreto-Lei n.º 306/2007 apresenta ainda os procedimentos a seguir para estabelecimentos ligados ao sistema de abastecimento público, como a Ovo Doce, e para estabelecimentos com sistemas de abastecimento particular, no sentido de garantir a qualidade da água (ASAE, 2017a; Decreto-Lei n.º 306/2007 de 27 de agosto, 2007).

Regulamento (CE) N.º 2073/2005

O Regulamento (CE) n.º 2073/2005 da Comissão, de 15 de novembro de 2005, foi criado no seguimento dos Regulamentos (CE) n.º 178/2002 e 852/2004 e estabelece os critérios microbiológicos aplicáveis a

géneros alimentícios, nomeadamente os limites microbiológicos aceitáveis para alguns microrganismos e os métodos de colheita de amostra e os analíticos. Além disso, impõe as regras de execução das medidas de higiene gerais e específicas presente no quarto artigo do Regulamento (CE) n.º 852/2004, a serem seguidas pelos operadores das indústrias alimentares (Baltazar et al., 2017; Regulamento (CE) n.º 2073/2005 de 15 de novembro, 2005). O Regulamento em estudo, alterado pelo Regulamento (CE) n.º 1441/2007, distingue os conceitos de critério de segurança dos géneros alimentícios, de critério de higiene dos processos (Regulamento (CE) n.º 1441/2007 de 5 de dezembro, 2007; Regulamento (CE) n.º 2073/2005 de 15 de novembro, 2005).

Anexo B. Exemplos de Perigos Biológicos

Na Tabela B1, encontram-se alguns exemplos de perigos biológicos recorrentes da indústria alimentar e os sintomas associados.

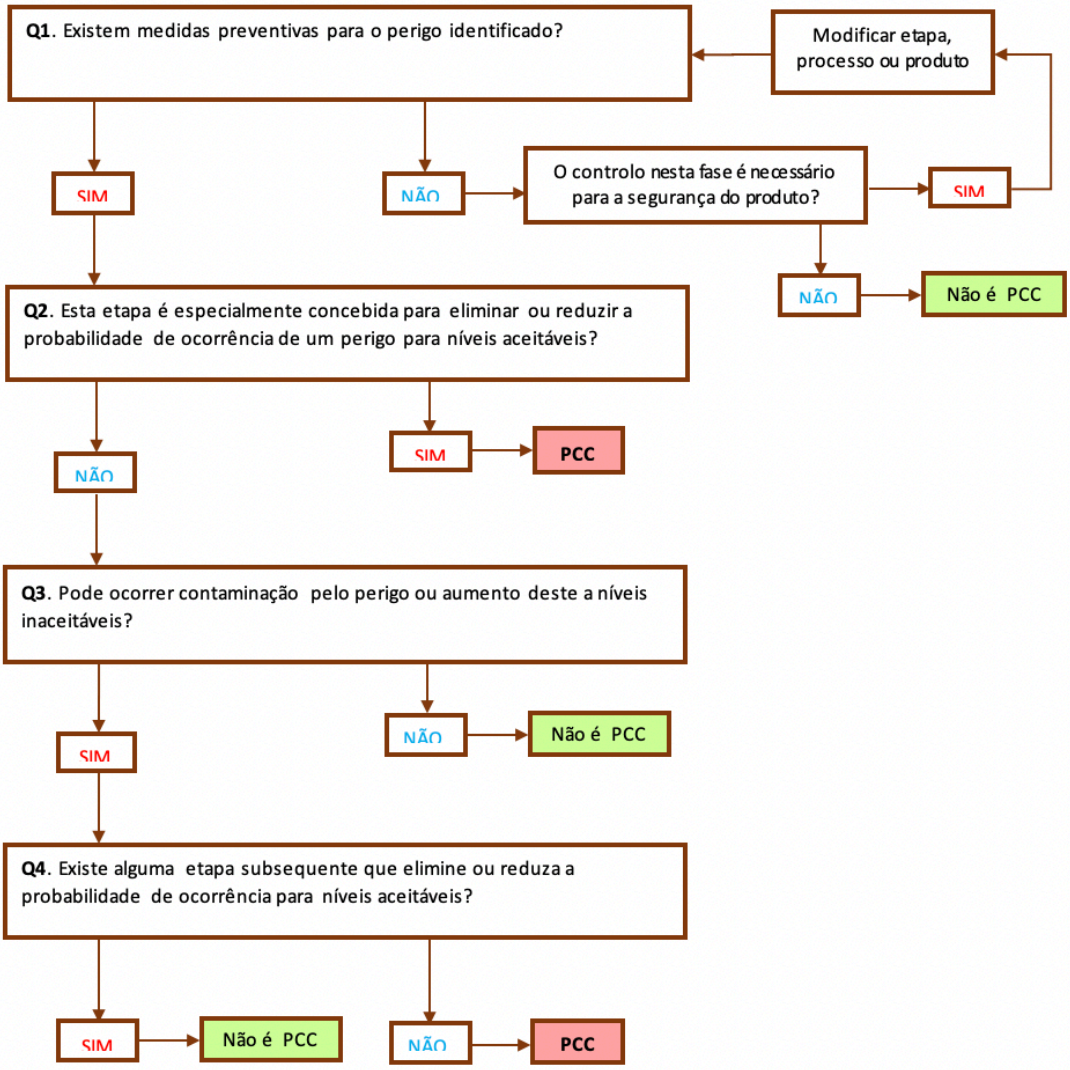
Tabela B1- Exemplos de perigos biológicos e os principais sintomas associados (Baptista & Venâncio, 2003).

Perigo Biológico		Alimentos Associados	Sintomas
Bactérias	*Bacillus cereus*	Batatas, carnes, leite, massas, molhos, pescado, sopas, saladas e vegetais	Cólicas abdominais e diarreia aquosa
	Campylobacter spp.	Água, aves, gado, marisco e pescado	Febre, dor abdominal, náuseas, dor de cabeça, dores musculares
	Escherichia coli entero-invasiva	Água contaminada, leite não pasteurizado e hambúrgueres	Calafrios, cólicas abdominais, diarreia, dor de cabeça, febre, mal-estar generalizado, náuseas e vómitos
	Listeria monocytogenes	Carnes cruas, gelado, leite cru, pescado cru e fumado queijo e vegetais crus	Diarreia, encefalite, febre, meningite, náuseas e vómitos
	Salmonella spp.	Leite, ovos	Cólicas abdominais, diarreia, dor de cabeça, febre, náuseas e vómitos
	Staphylococcus aureus	Batata, carnes, leite cru e produtos lácteos, massa, produtos de panificação (cremes, tortas) e produtos de ovo	Cólicas abdominais, dores musculares, náuseas, prostação e vómitos
Vírus	Vírus da Hepatite A	Água contaminada, carnes fatiadas frias, fruta e sumos de fruta, leite e derivados, marisco, pescado, saladas, sandes e vegetais	Anorexia, dores abdominais, icterícia, febre, mal-estar generalizado e náuseas.
Parasitas Patogénicos	*Cryptosporidium parvum*	Qualquer alimento tocado por um manipulador contaminado, como vegetais em saladas	Diarreia aquosa, febre baixa, dores abdominais, tosse persistente, dor intestinal
	Glardia lambita	Água Contaminada	Diarreia

Anexo C. Árvore de Decisão segundo o *Codex Alimentarius*

OVO DOCE	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	OD.0045.01
	Árvore de Decisão	14/08/2019

A árvore de decisão consiste num conjunto de questões de reposta direta que permitem identificar se um perigo é um ponto crítico de controlo (PCC) ou não. A árvore de decisão deve ser aplicada sequencialmente a cada uma das etapas do processo de produção, de acordo com o fluxograma de fabrico. Uma correta aplicação da árvore de decisão deve passar pelo bom senso da pessoa que a está a utilizar, devendo esta ter acesso a todas as informações e dados técnicos relevantes.



Fonte: Codex Alimentarius

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 1 de 1

Figura C1- Árvore de decisão para a identificação dos pontos críticos de controlo (FAO & WHO Food Standards, 2003; FQA & DCTA/ESAC, 2002).

Anexo D. Lista de Verificação da Norma IFS *Food* Versão 6.1 resultante da Auditoria de Diagnóstico

Tabela D1- Lista de verificação da norma IFS *Food* versão 6.1, resultante da auditoria de diagnóstico à Ovo Doce.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
1. Responsabilidade e Direção		-	-	-	-
1.1. Política Corporativa/ Princípios Corporativos		-	-	-	-
1.1.1. A Direção deve elaborar e implementar uma política da empresa. Essa deve considerar: – Foco no cliente – Responsabilidade ambiental – Sustentabilidade – Ética e responsabilidade social – Requisitos do produto (inclui: segurança do produto, qualidade, legalidade, processo e especificação). A política corporativa deve ser comunicada a todos colaboradores.	• Onde e como está documentada a política da empresa?		X	D	A política corporativa da empresa não se encontrava definida nem documentada.
	• Quais são os conteúdos da política da empresa? (considera os fatores da coluna da esquerda?)		X		
	• Como é que a política da empresa foi comunicada aos colaboradores? (posters, evidências documentais da comunicação da política da empresa).		X		
1.1.4. A Direção deve garantir que a realização de todos os objetivos seja revisada periodicamente, no mínimo, uma vez por ano.	• Evidência documental da atualização anual dos objetivos.		X	D	
1.2. Estrutura Corporativa		-	-	-	-
1.2.1. Deve estar disponível um organograma mostrando a estrutura da empresa**.**	• Organograma representativo da estrutura da empresa.		X	D	O organograma funcional da empresa não existia.
1.2.2. Competências e responsabilidades, incluindo delegação de responsabilidade devem estar claramente estabelecidas**.**	• Quais os cargos que possuem uma descrição das suas competências e responsabilidades e quem são os seus substitutos?		X	D	O manual de descrição de funções não existia. Foi sugerida a sua criação e comunicação aos colaboradores.
1.2.3. Devem existir descrições de cargo com as responsabilidades claramente definidas e devem ser aplicáveis aos colaboradores cujo trabalho tenha impacto sobre os requisitos do produto.	• Qual é o conteúdo das descrições de cada cargo?		X	D	
	• Existem descrições para todos os cargos?		X		
1.2.4. KO N.º 1: A Direção deve garantir que os colaboradores estão cientes de suas responsabilidades relacionadas à segurança de alimentos e à qualidade e que existem mecanismos para monitorar a eficácia das suas operações. Tais mecanismos devem ser claramente identificados e documentados.	• Como é assegurado que os colaboradores sabem as suas responsabilidades? (Existem algum documento que apresente as responsabilidades de cada colaborador e esteja devidamente assinada pelo mesmo?)		X	D	<u>Sugestão:</u> Realização de reuniões com as equipas de trabalho, de forma a expor o manual de funções e as suas responsabilidades, nomeadamente para realçar as competências e deveres que têm para com a segurança alimentar, e respetivo plano de HACCP. Sugeriu-se ainda a implementação de um plano de avaliação e monitorização da eficácia das operações efetuadas pelos colaboradores.
	• Como é que a Direção assegura que os seus funcionários estejam cientes das suas responsabilidades face à segurança e qualidade dos alimentos?		X		
	• Quem é o responsável pela segurança alimentar?	X			A responsável pela segurança alimentar é a Diretora do Departamento da Qualidade.
1.2.5. Colaboradores com influência sobre os requisitos do produto devem estar cientes de suas responsabilidades e devem ser capazes de demonstrar entendimento de suas responsabilidades.	• Entrevistas com vários colaboradores, como o responsável pelo/a:	-	-	N/A	Como esta se tratava da primeira auditoria de diagnostico não foram feitas entrevistas aos colaboradores.
	- Embalamento e desenvolvimento do produto;	-	-		
	- Produção e Monotorização dos PCCs.	-	-		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
1.2.6. A empresa deve ter um representante para a norma IFS nomeado pela Direção.	• Quem é o representante?		X	D	O representante para a norma IFS ainda não tinha sido nomeado.
	• Existe algum documento com esta informação?		X		
1.2.7. A Direção deve fornecer recursos apropriados e suficientes para atender aos requisitos do produto.	• A Gerência disponibiliza os recursos necessários (meios físicos e humanos)?		X	D	Sugestão: Entrevistar os colaboradores da empresa e entender as suas necessidades (físicas e humanas).
1.2.8. A área responsável pela gestão da qualidade e da segurança de alimentos deve reportar-se diretamente à Direção.	• O organograma da empresa explicita que o departamento da qualidade está ligado diretamente à Direção?		X	D	O organograma funcional da empresa não existia.
1.2.9. A empresa deve garantir que todos os processos (documentados e não documentados) são conhecidos pelo pessoal pertinente e são aplicados de forma consistente.	• Como são comunicados os processos aos colaboradores? (Existem alguma informação documentada?)		X	D	Não existia nenhum plano de avaliação e monitorização da eficácia das operações efetuadas pelos colaboradores, pelo que foi sugerida a sua criação.
	• Como é avaliada a aplicação consistente dos processos?		X		
1.2.10. A empresa deve ter um sistema implementado para assegurar-se de que se mantém informada sobre toda a legislação relevante sobre a segurança de alimentos e qualidade, desenvolvimentos técnicos e científicos e código de boas práticas industriais.	• Existe algum documento com esta informação?		X	D	Requisito não implementado. Sugestão: consulta periódica dos sites relevantes como IPQ, DRE e EUR-Lex.
	• Existem mecanismos de atualização de códigos de boas práticas e de desenvolvimento científico e técnico.?		X		
1.3. Foco no Cliente		-	-	-	-
1.3.1. Deve ser implementado um procedimento documentado para identificar as necessidades fundamentais e as expectativas dos clientes.	• Existe este procedimento?		X	D	Requisito não implementado.
1.4. Análise Crítica pela Direção		-	-	-	-
1.4.1. A Direção deve garantir que a gestão da qualidade e da segurança de alimentos é revisada pelo menos anualmente, ou mais frequentemente se ocorrerem mudanças. Tais revisões devem conter, no mínimo, resultados de auditorias, *feedback* dos clientes, conformidade do processo e conformidade do produto, situação das ações corretivas e preventivas, acompanhamento das ações das análises críticas anteriores, mudanças que poderiam afetar os sistemas de gestão da qualidade e da segurança de alimentos e recomendações para melhoria.	• Quando é que o sistema de gestão da qualidade (SGQ) é revisto e avaliado?		X	D	Requisito não implementado. Sugestão: Criação de um SGQ para a Ovo Doce que incluísse vários requisitos como as auditorias internas, reclamações, não conformidades e F*ood Defense*.
	• Com que frequência é que este SGQ foi revisto no último ano?		X		
	• Quais foram os resultados da revisão? (ler relatório da revisão)		X		
	• A revisão da Gerência teve em consideração, no mínimo, a avaliação dos:	-	-		
	- Documentos da revisão anterior da gerência;		X		
	- Resultados de auditorias internas e externas, bem como inspeções;		X		
	- Indicadores de desempenho para clientes; reclamações, retiradas e recolhas*;*		X		
	- Incidentes, ações corretivas, e materiais não conformes;		X		
	- Desempenho do processo e conformidade do produto;		X		
	- Revisão do sistema HACCP e mudanças que podem afetar a qualidade e o sistema de segurança alimentar;		X		
	- Evolução da informação científica relacionada a produtos;		X		
	- Melhoria da eficiência do sistema de qualidade e processo de produção;		X		
	- Melhoria do produto, relacionada aos requisitos do cliente;		X		
	- Necessidades de recursos (incluindo investimentos)?		X		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
1.4.3. A empresa deve identificar e revisar periodicamente (por exemplo, por auditorias internas ou inspeção no local) a infraestrutura necessária para assegurar a conformidade dos requisitos do produto. Isso deve incluir, no mínimo, o seguinte: – Instalações; – Sistemas de fornecimento; – Máquinas e equipamentos; – Transporte. Os resultados dessa revisão devem ser levados em conta, com a devida consideração ao risco, para o planeamento de investimento.	• Quando é avaliada a infraestrutura (construção, maquinaria, transporte)?		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	• Qual foi o resultado da avaliação da infraestrutura? (Ler o relatório da auditoria interna)		**X**		
	• Quem avaliou a infraestrutura?		**X**		
	• Quais foram os resultados da avaliação da infraestrutura? (Ver o plano de ações corretivas e o plano de investimento)		**X**		
	• Os resultados foram usados para o planeamento adicional da infraestrutura? (Ver o plano de investimento)		**X**		
	• Quais os riscos identificados de acordo com os resultados da avaliação da infraestrutura? (Ver a análise de risco)		**X**		
	• Quais são os investimentos relacionados à infraestrutura no futuro próximo? (Ver o plano de investimento)		**X**		
1.4.4. A empresa deve identificar e revisar regularmente (por exemplo, por um auditor interno ou inspeção no local) se o ambiente de trabalho é adequado para garantir a conformidade com os requisitos do produto. Isso deve incluir, no mínimo: – Instalações para o pessoal; – Condições ambientais; – Condições de higiene; – Projeto do local de trabalho; – Influências externas (por exemplo, barulho, vibração). Os resultados dessa revisão devem ser levados em conta, com a devida consideração ao risco, para o planeamento de investimento.	• Quando é avaliado o ambiente de trabalho? (instalações, condições de higiene)		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	• Quem avaliou o ambiente de trabalho?		**X**		
	• Quais foram os resultados da avaliação do ambiente de trabalho? (Ver plano de ações corretivas)		**X**		
2. Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar		-	-	-	-
2.1. Gestão da Qualidade		-	-	-	-
2.1.1. Requisitos de Documentação		-	-	-	-
2.1.1.1. O sistema de gestão da qualidade e da segurança de alimentos deve ser documentado e implementado, e deve ser mantido em local definido (manual da qualidade e da segurança de alimentos ou sistema de documentação eletrónico).	• Onde é mantida a documentação referente ao sistema de qualidade para a garantia da qualidade e para a segurança alimentar?		**X**	**D**	Não se encontrava definido um procedimento para o controlo dos documentos.
2.1.1.2. Deve existir um procedimento documentado para o controlo de documentos e suas alterações**.**	• Qual é o procedimento para o controlo de documentos e suas alterações? Como é que é feito e onde está guardado?		**X**	**D**	Requisito não implementado (ver observações do requisito 2.1.1.1.).

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
2.1.1.3. Todos os documentos devem ser claramente legíveis, de fácil compreensão e não devem ser ambíguos. Devem estar sempre disponíveis para o pessoal pertinente.	• Todos os documentos são legíveis?	**X**		**D**	Requisito não implementado.
	• Os documentos são inequívocos?		**X**		
	• Os documentos estão disponíveis nos lugares certos? E depois do horário comercial?		**X**		
	• Como os funcionários relevantes têm acesso aos documentos?		**X**		
	• Como as alterações de documentos são comunicadas aos funcionários relevantes?		**X**		
	• Existem listas de distribuição de documentos?		**X**		
2.1.2. Controlo de Registos		**-**	**-**	**-**	**-**
2.1.2.1. Todos os registos relevantes necessários aos requisitos de produtos devem estar completos, detalhados e arquivados e devem estar disponíveis quando solicitados.	• Que registos dos produtos existem?		**X**	**D**	Requisito não implementado (ver observações do requisito 2.1.1.1.).
	• Os registos existentes são legíveis?		**X**		
	• Todos os registos existentes estão completos?		**X**		
	• Todos os registos existentes estão disponíveis?		**X**		
2.1.2.3. Todos os registos devem ser mantidos de acordo com os requisitos legais e por um período mínimo de um ano após o prazo de validade. Para produtos que não possuem prazo de validade, o tempo de retenção dos registos deve ser justificado e esta justificativa deve ser documentada.	• Onde estão armazenados os registos?		**X**	**D**	Requisito não implementado (ver observações do requisito 2.1.1.1.).
	• Quem armazena os registos?		**X**		
	• Durante quanto tempo são armazenados os registos?		**X**		
	• Qual é a base/estratégia para definir o tempo de armazenamento dos registos?		**X**		
	• Para produtos com prazo de validade curto, a definição do tempo de armazenamento dos registos foi baseada na análise de risco? (Ler a análise de risco)		**X**		
2.1.2.5. Registos devem ser armazenados de forma segura e de fácil acesso.	• A documentação (registos) está prontamente disponível para inspeção?		**X**	**D**	Requisito não implementado (ver observações do requisito 2.1.1.1.).
2.2. Gestão da Segurança de Alimentos		**-**	**-**	**-**	**-**
2.2.1. Sistema HACCP		**-**	**-**	**-**	**-**
2.2.1.1. A base do sistema de controle de segurança de alimentos da empresa deve ser o sistema HACCP, totalmente implementado, sistematizado e abrangente, baseado nos princípios do *Codex Alimentarius* (CA). Além desses princípios, todos os requisitos legais dos países de origem e de destino devem ser considerados. O sistema HACCP deve estar implementado em cada local de produção**.**	• Existe a descrição dos planos HACCP e estão disponíveis os diagramas de fluxo?		**X**	**D**	Requisito não implementado. Sugestão: Elaboração do plano HACCP.
	• O plano HACCP da empresa é baseado em quais princípios?		**X**		
	• Cada local/fábrica possui um plano HACCP separado?		**X**		
	• Quais os regulamentos específicos que são atendidos no plano HACCP? (Ler o plano HACCP)		**X**		
	• Os requisitos legais do país de destino são conhecidos, especialmente o regulamento de rotulagem?		**X**		
	• O resultado da análise de perigos mostra que nem todos os princípios HACCP são necessários? Nesse caso, quais?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
2.2.1.2. O sistema HACCP deve abranger todas as matérias-primas, produtos ou grupos de produtos desde a receção até à expedição dos produtos, incluindo o desenvolvimento e acondicionamento do produto.	• O sistema HACCP envolve todas estas etapas e produtos?		**X**	**D**	Requisito não implementado (ver observações do requisito 2.2.1.1.).
2.2.1.4. O sistema HACCP deve ser revisado e mudanças necessárias devem ser realizadas quando ocorrer qualquer modificação no produto, processo ou etapa.	• O sistema HACCP é revisto periodicamente? Com que periodicidade?		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	• Quais foram as modificações feitas na última revisão?		**X**		
2.2.2. Equipa HACCP		-	-	-	-
2.2.2.3. A equipa de HACCP deve ter forte apoio da direção e deve ser definida e conhecida por todos no local.	• Existe algum documento onde esteja descrita a constituição da equipa HACCP?		**X**	**D**	A equipa HACCP não se encontra definida pelo que foi sugerida a sua criação.
2.2.3. Estudo HACCP		-	-	-	-
2.2.3.1. Descrição do produto (Passo 2 do CA). Deve haver uma descrição completa do produto incluindo toda a informação relevante à segurança do produto, tais como: – Composição; – Parâmetros físicos, organoléticos, químicos e microbiológicos; – Requisitos legais para a segurança de alimentos do produto; – Métodos de tratamento; – Embalagem; – Durabilidade (vida de prateleira); –Condições para armazenamento, método de transporte e distribuição.	• Existe um documento com a descrição completa do produto, incluindo informações relativamente à segurança do mesmo?		**X**	**D**	Estão disponíveis apenas para os produtos comercializados para um dos clientes da Ovo Doce. <u>Sugestão:</u> Primeiro definir os produtos que serão produzidos e elaborar, seguidamente, o plano HACCP para cada um deles.
	• Onde é armazenado esse documento?		**X**		
2.2.3.2. Identificação do uso pretendido (Passo 3 do CA). O uso pretendido do produto deve estar descrito em relação à utilização esperada do produto pelo consumidor final, considerando os grupos de consumidores vulneráveis.	• O uso pretendido para o produto é identificado claramente?		**X**	**D**	Requisito não implementado. O uso pretendido para o produto deve estar presente nas Fichas Técnicas dos produtos finais.
	• Este tem em conta a utilização do produto pelo consumidor final?		**X**		
2.2.3.3. Elaboração do fluxograma (Passo 4 do CA). Deve existir um fluxograma para cada produto, ou grupo de produtos, e todas as variações de processo e subprocessos (incluindo retrabalho e reprocesso). O fluxograma deve ser datado, e cada PCC deve ser claramente identificado com o número atribuído a ele. O fluxograma deve ser atualizado no caso de quaisquer mudanças.	• Os fluxogramas estão disponíveis para todos os produtos? (Analisar os fluxogramas de todos os produtos)		**X**	**D**	Apenas estavam disponíveis os fluxogramas para os produtos comercializados para um dos clientes da Ovo Doce. Sugeriu-se a elaboração dos restantes fluxogramas. Os fluxogramas já existentes, serão reavaliados, nomeadamente o passo de congelação do produto.
	• Os fluxogramas estão devidamente datados?		**X**		
	• Todos os PCCs estão identificados no fluxograma?		**X**		
	• Todos os PCCs têm um número?		**X**		
	• Todos os fluxogramas com os PCCs estão atualizados?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
2.2.3.4. Confirmação do fluxograma no local (Passo 5 do CA). A equipa HACCP deve verificar o fluxograma no local, para todas as etapas do processo. Alterações no fluxograma devem ser realizadas, quando apropriadas.	• Existe um documento que confirme que houve a confirmação do fluxograma no terreno?		**X**	**D**	Requisito não implementado. Sugestão: Anotar no fluxograma inicial as alterações necessárias, aquando da sua verificação no terreno. Arquivo do fluxograma inicial e elaboração do fluxograma final com as alterações feitas após confirmação no terreno.
2.2.3.5.1. Deve estar disponível uma análise de perigos para todos os perigos físicos, químicos e microbiológicos, incluindo alérgenos, que podem ser razoavelmente esperados.	• Existe as análises de perigos físicos, químicos e biológicos?		**X**	**D**	Apenas disponíveis para os produtos vendidos para um dos clientes da Ovo Doce. No entanto, estas análises requerem maior detalhe (ex: especificar as estirpes dos perigos biológicos).
2.2.3.8. Estabelecimento de um sistema de monitoramento para cada PCC (Passo 9 do CA – Princípio 4). Para cada PCC, os limites críticos apropriados devem ser definidos e validados para identificar claramente quando um processo está fora de controle.	• Descrição para todos os PCCs de:	-	-	**D**	Requisito não implementado. Sugeriu-se a elaboração da análise de perigos para a posterior identificação dos PCCs e o preenchimento do registo de análise de perigos, identificação de PCCs e medidas corretivas e preventivas a aplicar.
	- o processo;		**X**		
	- o passo;		**X**		
	- o PCC;		**X**		
	- os respetivos limites críticos.		**X**		
	• É definido um limite crítico para cada PCC?		**X**		
	• Quais limites críticos são definidos?		**X**		
	• Como foram determinados os limites críticos? (Ler o Plano HACCP)		**X**		
2.2.3.8.1 KO N.º 2: Procedimentos específicos de monitoramento devem ser estabelecidos para cada PCC para detetar qualquer perda de controle no respetivo PCC. Registos do monitoramento devem ser mantidos por um período apropriado. Cada PCC definido deve estar sob controle. O monitoramento e controle de cada PCC devem ser demonstrados através de registos. Os registos devem especificar a pessoa responsável, assim como a data e o resultado das atividades de monitoramento.	• Descrição do procedimento de monitoramento para cada PCC.		**X**	**D**	Requisito não implementado (ver observação do requisito 2.2.3.8).
	• Como existe a possibilidade de classificar esse KO como NA, nesse caso, justificando tal classificação.		**X**		
	• Como são monitorizados os PCCs?		**X**		
	• Os PCCs estão sob controle?		**X**		
	• Como é documentado o monitoramento de cada PCC?		**X**		
	• Quem documenta?		**X**		
	• Estão a data, hora, funcionário responsável e resultado/leitura documentados? (Ler os registos dos PCCs)		**X**		
	• Por quanto tempo os registos serão armazenados?		**X**		
	• Onde são armazenados os registos?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
2.2.3.10. Estabelecer procedimentos de verificação (Passo 11 do CA – Princípio 6) Procedimentos de verificação devem ser estabelecidos para confirmar se o sistema HACCP é eficaz. A verificação do sistema HACCP deve ser realizada pelo menos uma vez por ano. Exemplos de atividades de verificação incluem: – Auditorias internas; – Análises; – Amostragem e avaliações. – Reclamações por parte das autoridades e clientes. Os resultados desta verificação devem ser incorporados ao sistema HACCP.	• Quais são os procedimentos estabelecidos pela organização para confirmar a eficácia do sistema HACCP?		**X**	**C**	Apenas são realizadas análises aos produtos finais. <u>Sugestão:</u> Definição de metodologias complementares.
	• Com que frequência é verificado o sistema HACCP?		**X**		
	• Ler os relatórios das atividades de verificação.		**X**		
3. Gestão de Recursos		-	-	-	-
3.1. Gestão de Recursos Humanos		-	-	-	-
3.1.1. Todo o pessoal que realiza um trabalho que impacta a segurança do produto, legalidade e qualidade deve possuir a competência necessária através de educação, experiência profissional, e/ou treinamento adequado à sua função, com base na análise de perigo e avaliação dos riscos associados.	• Como é que é assegurado que os colaboradores têm as capacidades certas para o seu cargo?		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	• Existe documentação sobre as formações dos colaboradores na empresa?		**X**		
3.2. Recursos Humanos		-	-	-	-
3.2.1. Higiene Pessoal		-	-	-	-
3.2.1.1. Devem ser documentados os requisitos referentes à higiene pessoal. Devem incluir, no mínimo, os seguintes aspetos: – Roupas de proteção; – Lavagem e antissepsia das mãos; – Comer e beber; – Fumar; – Ações a serem tomadas em caso de cortes e ferimentos na pele; - Unhas, adornos e pertences pessoais; – Cabelo e barba. Os requisitos devem ser baseados na análise de perigo e na avaliação dos riscos associados ao produto e ao processo.	• Qual é a política em relação à higiene pessoal? Existem regras de higiene para funcionários?		**X**	**C**	Existem alguns requisitos de higiene, mas a política não está completa.
	• As regras relativas à higiene pessoal incluem limpeza de mãos, alimentos e bebidas, tabagismo, manuseio de ferimentos, unhas e joias, cabelos e barbas?		**X**		
	• As regras são baseadas em uma análise de risco?		**X**		
	• Como as lesões devem ser tratadas / cobertas?		**X**		
	• O kit de primeiros socorros está acessível a todos os funcionários?	**N/A**			Não foi avaliado o kit de primeiros socorros.
	• O material contido no kit está dentro do prazo de validade?	**N/A**			
	• Onde é permitido fumar, comer e beber?	-	-		Proibir os colabores de beberem na zona de produção. <u>Sugestão:</u> Criação de uma área fora da zona de produção com uma prateleira para o armazenamento das garrafas de água de cada colaborador

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Que tipos de restrições capilares são necessárias em quais áreas?		X		
	• Os funcionários colocam o papel higiénico no vaso sanitário?	X			
	• Os funcionários higienizam as mãos com a frequência necessária? (antes e depois de cada turno e sempre que vão à casa-de-banho ?)	X			
3.2.1.2 KO N.º 3: Os requisitos de higiene pessoal devem ser implementados e aplicados por todo pessoal relevante, terceiros e visitantes.	• Como é comunicada a política de higiene? (Ler as regras de higiene para funcionários)		X	D	Existem alguns requisitos de higiene com ausência de divulgação.
	• As regras de higiene pessoal também são seguidas por prestadores de serviços / trabalhadores e visitantes externos? (Ler as regras de higiene para visitantes)		X		Não existem regras de higiene para os visitantes.
	• Como é garantido que pessoas externas conhecem as regras de higiene relevantes?		X		
	• Como é que os funcionários são monitorados durante o trabalho? (Testes feitos às mãos, por exemplo)		X		
	• O cumprimento das regras de higiene pelos funcionários é verificado regularmente? (Existem os minutos de inspeção no local? Existe uma lista de falhas identificadas?)		X		
	• Quem é o supervisor competente para supervisionar os funcionários e assegurar o cumprimento das políticas de higiene?		X		O supervisor encontra-se por definir.
3.2.1.4. Adornos visíveis (incluindo piercing) e relógios não devem ser usados. Qualquer exceção deve ser avaliada de forma abrangente pela análise de perigo e avaliação dos riscos associados em relação ao produto e ao processo. Isso deve ser gerenciado de forma eficaz.	• É permitido usar joias, relógios e unhas falsas nas áreas de produção? (Ler as regras de higiene pessoal)	X		B	Existiam documentos afixados que indicavam a proibição do uso de qualquer joia, relógio ou unhas falsas exceto alianças.
	• A provisão é baseada na análise de riscos e riscos? (Ler o relatório da análise de riscos).	X			
3.2.1.5. Cortes e ferimentos na pele devem ser cobertos por um curativo/atadura colorido (de cor diferente do produto) e que deve conter uma tira de metal, quando apropriado e em caso de lesão nas mãos, adicionalmente ao curativo/atadura, uma luva descartável deve ser usada.	• De que cor é o curativo/atadura e onde é usado?	X		B	O curativo (penso) é de cor azul.
	• A atadura contém uma tira de metal?	X			
	• O que deve observar um funcionário em caso de lesão na mão? (Ler as regras de higiene pessoal)		X		Instruções não disponíveis.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Em caso de lesão na mão a atadura é coberta por uma luva descartável?	X			
3.2.2 Uniforme de Trabalho e Roupas Protetoras para o Pessoal, Terceiros e Visitantes		-	-	-	-
3.2.2.1. Devem existir procedimentos da empresa para garantir que todos os colaboradores, terceiros e visitantes estejam cientes das regras referentes ao uso e troca do uniforme e roupa de proteção nas áreas especificadas em conformidade com os requisitos do produto.	• Quais são as regras sobre roupas de proteção? (Ler as regras de higiene pessoal)		X	B	Requisito não implementado.
	• As regras de vestuário de proteção são baseadas na análise de risco? (Ler a análise de risco)		X		
	• Quando devem ser trocadas as roupas de proteção? (Ler as regras de higiene pessoal)	X			O fardamento é trocado diariamente. O calçado é trocado quando se encontra com uma cor que não a original (branca).
	• Existe uma política quanto a levar o vestiário de proteção para casa? (Ler as regras de higiene pessoal).	X			Os colaboradores nunca levam o fardamento para casa, uma vez que este é lavado e higienizado pela própria empresa.
	• Existe um local designado para guardar o vestiário de proteção no fim do turno dos funcionários? Exemplos de áreas: restauração, vestiários, área para fumantes, banheiros, áreas de alto risco, etc.		X		Os cacifos dos colaboradores não possuem uma separação que permita o armazenamento do fardamento em conjunto com a roupa de exterior. <u>Sugestão:</u> Analisar a situação da bata descartável vs o desfardamento dos colaboradores, durante as pausas diárias
3.2.2.2. Nas áreas de trabalho em que são utilizadas toucas e/ou proteção para barba (protetores), os pelos devem estar completamente cobertos, de modo que seja prevenida a contaminação do produto.	• Em que áreas de produção é obrigatório usar toucas e/ou proteção para barba?	X		B	É obrigatório a sua utilização em toda a zona de produção e embalamento.
	• Que tipo de touca é usada?	X			Os colaboradores usam um touca de rede branca.
	• Como deve ser usada a touca? (Ler as regras de higiene pessoal)		X		Não consta esta informação nas regras de higiene pessoal.
3.2.2.3. Em áreas de trabalho em que é necessário o uso de luvas, devem existir regras de utilização claramente definidas (devem ser de cor diferente do produto). O cumprimento destas regras deve ser verificado periodicamente.	• Em que áreas da produção é obrigatório o uso de luvas? (Ler as regras de higiene pessoal)		X	D	
	• Que tipos de luvas são usadas?	N/A			Não foi avaliado.
	• Quando devem ser trocadas as luvas? Onde devem ser colocadas as luvas usadas?		X		
	• Como é verificado o cumprimento dessas regras? (Exemplo: resultados do teste de esfregaço de luvas, inspeções no local)		X		
3.2.2.6. Deve haver orientações para a lavagem dos uniformes e roupas de proteção e deve ser implementado um procedimento para verificar a sua limpeza.	• Como é verificada a eficácia do procedimento de lavagem? (Exemplo: Teste do cotonete às roupas de proteção)		X	D	Requisito não implementado. Não existem diretrizes definidas.
	• Quais diretrizes existem sobre lavagem de roupas de proteção (incluindo o calçado)? (Ler as regras de higiene pessoal)		X		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
3.2.3 Procedimentos Aplicáveis às Doenças Infeciosas		-	-	-	-
3.2.3.1. Devem existir medidas escritas e comunicadas para o pessoal, terceiros e visitantes para que declarem qualquer doença infeciosa que possa ter impacto na segurança de alimentos. Em caso de declaração de doenças infeciosas, as ações devem ser tomadas a fim de minimizar o risco de contaminação dos produtos.	• Como é que o pessoal e os visitantes se devem comportar em caso ou suspeita de uma doença infeciosa?		X	D	Requisito não implementado.
	• Como é garantido que o pessoal e os visitantes conhecem as diretrizes? (Ler as regras de higiene pessoal e as regras de higiene dos visitantes)		X		
3.3 Treino e Instrução		-	-	-	-
3.3.1. A empresa deve implementar treinamentos documentados e/ou programas de instrução referentes aos requisitos dos produtos e às necessidades de treinamento dos colaboradores com base na sua função e devem incluir: – Conteúdos dos treinamentos; – Frequência do treinamento; – Tarefas dos colaboradores; – Idiomas; – Instrutor/tutor qualificado; – Metodologia de avaliação.	• Quem é responsável pelo treinamento? (Ler prova de treinamento)	X		D	Formação será assegurada, no futuro, pela ÉS Segurança - Consultoria Agro-Alimentar, Lda.
	• Quais são as evidências para a qualificação do treinador?		X		
	• Qual foi o conteúdo da última sessão de treinamento? (Ler o programa de treinamento)		X		Requisito não implementado. Os colaboradores nunca receberam formação.
	• Como é que os funcionários estrangeiros são treinados/instruídos?		X		
	• Quem participa das sessões de treinamento?		X		
	• Como são determinadas as necessidades de instrução para cada funcionário?		X		
	• Com que frequência são realizadas as sessões de treinamento? (Ler o horário de treinamento)		X		
3.3.3. Devem estar disponíveis registos de todos os treinamentos/instruções contendo: – Lista dos participantes (esta lista deve incluir suas assinaturas); – Data; – Duração; – Conteúdos de treinamento; – Nome do instrutor/tutor. Deve existir um procedimento ou programa implementado para comprovar a eficácia do treinamento e/ou programas de instrução.	• Existem documentos com o registo de todos os treinamentos e instruções?		X	D	Requisito não implementado.
	• Estes documentos:	-	-		
	- Estão devidamente datados?		X		
	- Possuem a duração do treinamento/instrução?		X		
	- O conteúdo do treinamento/instrução está explícito?		X		
	- Contêm o nome do instrutor ou tutor?		X		
3.4 Instalações Sanitárias, Equipamento para Higiene Pessoal e Instalações para o Pessoal		-	-	-	-
3.4.1. A empresa deve fornecer instalações para o pessoal, que devem ser em tamanho proporcional, equipadas para o número de pessoas e projetadas e operadas de modo a minimizar os riscos para a segurança de alimentos. Estas instalações devem ser mantidas limpas e em boas condições**.**	• Quantos funcionários existem na empresa?	-	-	A	Existem dez funcionários na empresa.
	• Os funcionários têm acesso a uma cafeteria?	X			
	• Existem vestiários?	X			Existe um vestiário feminino e um vestiário masculino.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Existem casas de banho em número suficiente? Onde ficam? (Ver a disposição da planta das instalações) Instalações: por exemplo vestiários, área de fumar, cantina, etc.	**X**			Existem casas de banho nos vestiários e na zona adjacente aos escritórios e à cantina.
3.4.2. O risco de contaminação dos produtos por um material estranho procedente das instalações para os colaboradores deve ser avaliado e minimizado. Devem também ser considerados os alimentos e pertences pessoais trazidos para o trabalho pelo pessoal.	• Os funcionários podem levar comida de casa? (Ler as regras de higiene pessoal)	**X**		**B**	
	• Os funcionários podem levar remédios para o local de trabalho? (Ler as regras de higiene pessoal)	**X**			
	• Existe uma análise de risco referente a corpos estranhos de instalações sociais? (Ler a análise de risco)		**X**		
3.4.3. Devem existir regras e instalações para assegurar a correta gestão dos pertences pessoais e dos alimentos trazidos pelo pessoal ao trabalho, alimentos vindos do refeitório e das máquinas de venda. O alimento deve ser guardado e/ou consumido somente nas áreas designadas.	• Quais são as áreas designadas para os funcionários armazenarem os seus pertences pessoais? Quando o devem fazer?	**X**		**A**	Os cacifos que se encontram dentro dos vestiários são a área designada para os colaboradores colocarem os seus pertences pessoais. Os colaboradores devem-no fazer diariamente aquando da sua chegada à empresa e antes de vestirem o fardamento.
	• Os funcionários têm uma correta higienização após armazenarem os seus pertences pessoais/alimentos?	**X**			O refeitório não foi visto durante a visita. A analisar na próxima visita
3.4.4. A empresa deve fornecer vestiários adequados para o colaborador, terceiros e visitantes. Quando necessário, roupa de uso pessoal e uniforme/roupa de proteção devem ser armazenados separadamente**.**	• Existem vestiários para funcionários e visitantes com separação para roupas ao ar livre e de proteção? Onde ficam? (Ver a disposição da planta das instalações)		**X**	**C**	Não existem vestiários para os visitantes. Os cacifos dos colaboradores não possuem uma separação que permita o armazenamento do fardamento em conjunto com a roupa de exterior.
	• Cada colaborador tem o seu próprio cacifo?	**X**			
3.4.5. Os sanitários não devem ter acesso direto para a área em que produtos alimentícios são manipulados. Os sanitários devem ser equipados com instalações adequadas para lavagem das mãos. As instalações sanitárias devem ter ventilação natural ou mecânica. Deve ser evitado o fluxo de ar da área contaminada para uma área limpa.	• Os sanitários abrem diretamente para as áreas de manipulação dos géneros alimentícios?		**X**	**A**	Requisito implementado integralmente.
	• Existe papel higiénico disponível?	**X**			
	• Existe ventilação adequada neste espaço?	**X**			
	• Os sanitários são mantidos limpos e higienizados? (Ver o plano de limpeza dos sanitários)	**X**			
3.4.7. Instalações para a lavagem das mãos devem fornecer, no mínimo: – Água potável corrente e em temperatura apropriada; – Sabonete líquido; – Equipamento apropriado para secagem das mãos.	• Existem dispositivos para a secagem das mãos ou toalhetes descartáveis?		**X**	**B**	Devem ser colocadas papeleiras ao lado dos lava-mãos para permitirem a secagem das mãos dos colaboradores.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Existe líquido nos lavatórios?	**X**			A escova das unhas deve ser descartada ou colocada em solução desinfetante. Caso seja mantida deve existir uma escova das unhas para cada colaboradora.
	• As pias de sabonete lavagem das mãos têm água quente e fria?	**X**			
3.4.8. Onde houver manipulação de produtos altamente perecíveis, os seguintes requisitos adicionais referentes à higiene das mãos também devem ser fornecidos: – Torneiras sem contato manual; – Antissepsia das mãos; – Equipamentos adequados para higiene; – Sinalização indicando os requisitos de higienização das mãos; – Lixeira com abertura sem contato manual.	• O produto produzido pela empresa é altamente perecível?		**X**	**N/A**	
	• Em caso afirmativo:	-	-		
	• Existem torneiras nos lavatórios sem contacto manual?	-	-		
	• Existe uma lixeira com abertura sem contacto manual?	-	-		
	• Existe equipamento nos sanitários adequado para a antissepsia das mãos dos colaboradores?	-	-		
	• Existe sinalização (exemplo folheto) com os requisitos de higienização das mãos que os funcionários devem seguir?	-	-		
4. Planeamento e Processo de Produção		-	-	-	-
4.1. Acordos Contratuais		-	-	-	-
4.1.1. Os requisitos definidos entre os parceiros contratuais devem ser estabelecidos, acordados e revistos quanto à sua aceitação antes da conclusão do acordo de fornecimento. Todas as cláusulas relacionadas à qualidade e segurança de alimentos devem ser conhecidas e comunicadas a cada área relevante.	• Que garantias são dadas de que os requisitos do cliente e as próprias especificações estão de acordo um com o outro?		**X**	**D**	Requisito não implementado. Os acordos contratuais encontram-se por definir.
	• Existem acordos de fornecimento por escrito com os clientes?		**X**		
	• Existem requisitos específicos do cliente para produtos comprados?		**X**		
	• Quem verifica e aprova as especificações?		**X**		
	• Quem garante que as matérias-primas adequadas estejam disponíveis sempre que necessário?		**X**		
4.2. Especificações e Fórmulas		-	-	-	-
4.2.1. Especificações		-	-	-	-
4.2.1.1. Especificações devem estar estabelecidas e disponíveis para todos os produtos finais. As especificações devem ser atualizadas, não ambíguas e atender aos requisitos legais e requisitos dos clientes.	• Como é que as especificações são compiladas, verificadas e aprovadas?		**X**	**C**	
	• Existem especificações para todos os produtos finais?		**X**		Estão disponíveis apenas para os produtos comercializados para um cliente específico.
	• Como as especificações atualizadas são reconhecíveis? (Ler as especificações)		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.2.1.2. KO N.º 4: Especificações devem estar estabelecidas e disponíveis para todas as matérias-primas (matérias-primas/ingredientes, aditivos, material de embalagem, retrabalho). Especificações devem ser atualizadas, não ambíguas e atender aos requisitos legais e, se existirem, aos requisitos dos clientes.	• Descrição do nome das especificações (por exemplo, matérias-primas, ingredientes, aditivos, materiais de embalagem) que foram verificadas durante a auditoria do IFS.		**X**	**D**	
	• Existem especificações disponíveis para todas as matérias-primas, ingredientes, aditivos, materiais de embalagem e retrabalho?		**X**		Não estão disponíveis as especificações de todas as matérias-primas e materiais de embalagem. Sugestão: Pedir as especificações aos fornecedores
	• Que garantia é dada de que as especificações são seguidas? (Por exemplo: os resultados das análises de laboratório podem provar a conformidade com as especificações)		**X**		
	• Que garantia é dada de que as especificações estão em conformidade com os requisitos legais?		**X**		
	• Quem escreve, verifica e aprova especificações?		**X**		
4.2.2. Formulação/Receitas		-	-	-	-
4.2.2.1. KO N.º 5: Quando há contratos de clientes em relação à formulação/receitas do produto e requisitos tecnológicos, estes devem ser atendidos.	• O auditor deve ter conhecimento das seguintes informações:	-	-	-	-
	- Quantos requisitos tecnológicos e/ou fórmulas acordados entre os parceiros do contrato foram verificados durante a auditoria do IFS? Que tipo de requisitos? Se não forem acordados requisitos tecnológicos específicos e/ou fórmulas entre os parceiros do contrato, a pontuação N/A é possível.		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	- Que garantia é dada de que a receita especificada é seguida?		**X**		
	- Como é verificada a conformidade da receita?		**X**		
4.3. Desenvolvimento de Produto/Modificação do Produto/Modificação dos Processos de Produção		-	-	-	-
4.3.3. Testes de vida de prateleira ou processos adequados devem ser realizados considerando a formulação do produto, embalagem, fabricação e condições declaradas. A data de validade deve ser estabelecida adequadamente.	• Existem resultados dos testes passíveis de analisar?		**X**	**C**	Os testes só foram feitos para os produtos vendidos a um dos clientes.
	• Como é que foi estabelecida a data de validade do produto a partir dos resultados dos testes?		**X**		
4.3.6. Deve haver um processo implementado para assegurar que a rotulagem esteja em conformidade com a legislação vigente do país de destino e os requisitos dos clientes.	• O produto é exportado? Para que países?	**X**		**D**	Alguns produtos são exportados para França e Espanha.
	• Alguns desses países têm requisitos especiais? Quais?		**X**		Não estão definidos os requisitos.
	• Quem emite os rótulos?	-	-		A Diretora do Departamento de Produção emite os rótulos.
	• Quem aprova rótulos?	-	-		Por definir.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Como é que a conformidade do produto e do rótulo é garantida e revisada?		X		
4.3.8. A empresa deve demonstrar através de estudos e/ou realizar testes relevantes a fim de validar a informação nutricional ou alegações (*claims*) que são mencionadas na rotulagem. Isso se aplica tanto para um novo produto como durante todo o seu período de venda.	• Foram feitos estudos/testes para validar a informação nutricional do produto?		X	C	Os testes só foram feitos para os produtos vendidos a um dos clientes da Ovo Doce.
	• Os resultados desses estudos/testes coincidem com a informação nutricional ou com as alegações presentes no rótulo do produto?		X		
4.4. Aquisição		-	-	-	-
4.4.1. A empresa deve controlar os processos de aquisição para assegurar que todos os materiais e serviços de terceiros, que tenham impacto na segurança de alimentos e na qualidade, estejam em conformidade com os requisitos. Quando a empresa escolher terceirizar qualquer processo que possa ter impacto na segurança de alimentos e na qualidade, a empresa deve assegurar o controle desses processos. O controle de cada processo terceirizado deve ser identificado e documentado no sistema de gestão da qualidade e da segurança de alimentos.	• A empresa possui registos dos materiais e serviços terceiros que adquire?	X		B	
	• No caso de processos terceirizados, estes são devidamente identificados? Encontram-se documentados no sistema de gestão da qualidade e de segurança dos alimentos?		X		
4.4.2. Deve existir um procedimento de aprovação e monitoramento dos fornecedores (internos e externos), produção completa ou parcialmente terceirizada.	• Existe um procedimento de aprovação para novos fornecedores e *co-packers* (empacotadores)? (Ler os procedimentos do fornecedor)		X	D	Requisito por implementar.
	• Como é monitorizado o abastecimento?		X		
	• Os fornecedores são classificados? (Ver sistemas de classificação de fornecedores)		X		
	• Os fornecedores foram barrados?		X		
	• Como é que um fornecedor barrado é identificado?		X		
	• Como é garantida a qualificação dos fornecedores? (Por exemplo: monitoramento de entrada de produtos, auditorias de fornecedores, testes de laboratório, etc.)		X		
	• Existem *co-packers*? (Ver lista de *co-packers*)		X		
	• Como é que os *co-packers* são monitorados?		X		
	• Os *co-packers* são certificados pelo IFS? (Ver certificado)		X		
	• Como é que a empresa verifica o desempenho do fornecedor?		X		Sugestão: Realização de auditorias aos fornecedores.
	• Como é que a empresa controla os processos terceirizados?		X		
4.5 Embalagem do Produto		-	-	-	-

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.5.2. Especificações detalhadas devem existir para todos os materiais de embalagem as quais devem atender a legislação vigente relevante.	• Como é garantido que o material da embalagem está em conformidade com a legislação relevante atual?		X	D	
	• Quem desenvolve e analisa os novos materiais de embalagem?		X		A organização não realiza o desenvolvimento de novos materiais de embalagem.
	• Existem especificações disponíveis para todos os materiais de embalagem utilizados? (Ver as especificações do material de embalagem)		X		
4.5.3. Para todo o material de embalagem que possa ter influência sobre o produto, certificados de conformidade devem existir e cumprir com os requisitos legais vigentes. No caso de não existirem requisitos legais aplicáveis, deve estar disponível evidência para demonstrar que o material de embalagem é adequado ao uso. Isso se aplica para o material de embalagem que possa ter influência sobre as matérias-primas, semi-processado e produtos acabados.	• Existem recipientes que estão em contacto com o produto e que são usados para outros fins?		X	D	Requisito não implementado.
	• Esses recipientes estão devidamente rotulados/marcados?		X		
4.5.5. A empresa deve assegurar que a embalagem utilizada corresponde ao produto a ser embalado. O uso correto da embalagem deve ser periodicamente verificado e as verificações devem ser documentadas.	• Os produtos estão armazenados em recipientes limpos?	X		A	
	• Os materiais da embalagem são apropriados ao alimento?	X			
4.5.6. Informação de rotulagem deve ser legível, indelével e deve cumprir com as especificações do produto acordadas com o cliente. Isso deve ser periodicamente verificado e as verificações devem ser documentadas.	• O rótulo da embalagem é legível?	X		C	
	• O rótulo apresenta as especificações do produto acordadas com o cliente?		X		
	• Com que periodicidade é verificada a rotulagem?		X		
	• Existem documentos dessas verificações?		X		
4.7. Área Externa		-	-	-	-
4.7.2. Todas as áreas externas da fábrica devem estar em boas condições. Quando a drenagem natural for insuficiente, um sistema adequado de drenagem deve ser instalado.	• Os terrenos dentro das instalações da fábrica estão em boas condições?	X		A	
	• A drenagem natural é suficiente?	X			
	• Se a drenagem natural é insuficiente, foi instalado um sistema de drenagem adequado?	-	-		
	• Os terrenos dentro das instalações da fábrica estão em boas condições?	X			
	• A drenagem natural é suficiente?	X			
	• Se a drenagem natural é insuficiente, foi instalado um sistema de drenagem adequado?	-	-		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.7.3. O armazenamento externo deve ser mínimo. Quando as mercadorias forem armazenadas externamente, uma análise de perigo e avaliação dos riscos associados devem ser realizadas a fim de assegurar que não existe qualquer risco de contaminação ou efeito adverso sobre a segurança e qualidade de alimento.	• As mercadorias são armazenadas ao ar livre?		X	D	
	• O que é armazenado ao ar livre?	-	-		A empilhadora e o cartão no qual as matérias-primas vêm embaladas. Sugestão: Limpar e organizar a zona exterior das instalações (retirar os contentores de inox que estão inutilizados).
	• Que regras existem para armazenamento externo?		X		As regras encontram-se por definir.
	• O armazenamento externo é baseado na análise de risco? (Ver a análise de risco)		X		
4.8. Layout da Fábrica e Fluxos de Processo		-	-	-	-
4.8.1. Planos descrevendo claramente os fluxos internos de produtos acabados, materiais de embalagem, matérias-primas, resíduos, pessoal, água etc. devem estar implementados. Uma planta do local, comtemplando todos os edifícios e instalações deve estar disponível.	• Como é evitada a contaminação cruzada?		X	D	Atualizar a planta das instalações.
	• Ver:	-	-		
	- Plano de eliminação de resíduos;		X		
	- Plano de fluxo de materiais;		X		Sugestão: Elaborar os fluxos das matérias-primas, produto, resíduos, equipamentos, pessoal e água.
	- Plano de fluxo do processo;		X		
	- Plano de fluxo de pessoal;		X		
	- Plano hidráulico.		X		
4.9. Requisitos de Construção para as Áreas de Produção e Armazenamento		-	-	-	-
4.9.1. Requisitos de Construção		-	-	-	-
4.9.1.1. Áreas em que os produtos são preparados, tratados, processados e armazenados devem ser projetadas e construídas de forma a garantir a segurança de alimentos.	• Existem áreas "sujas" e "limpas"?	X		A	
	• Existem locais de armazenamento apropriados? Os materiais estão armazenados longe das paredes e dos tetos?	X			
	• Existem procedimentos escritos para garantir a limpeza, inspeção e monitoramento adequados da atividade de pragas nas áreas de armazenamento?	X			
4.9.2. Paredes		-	-	-	-
4.9.2.2. As superfícies das paredes devem estar em boas condições e serem de fácil limpeza, elas devem ser impermeáveis e resistentes ao desgaste.	• As paredes das instalações estão em boas condições?		X	C	As paredes possuem azulejos partidos ou com fissuras em várias zonas das instalações (cais de receção, corredores, etc.).
	• As paredes das instalações estão limpas?	X			
	• As paredes das instalações são constituídas por um material impermeável e resistente ao desgaste? (Exemplo: azulejo)	X			
4.9.3. Pisos					

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.9.3.1. O revestimento do piso deve ser projetado para atender às necessidades de produção e deve estar em boas condições e ser de fácil limpeza. A superfície deve ser impermeável e resistente ao desgaste	• O piso na zona de produção está em boas condições?	**X**		**A**	O pavimento da câmara de refrigeração encontra-se degradado à entrada. Não existem rodapés na zona de produção.
	• O piso na zona de produção está limpo e nivelado?	**X**			
	• O piso na zona de produção é impermeável e resistente ao desgaste? (Exemplo: pavimento)	**X**			
4.9.3.3. Água e outros líquidos devem ser drenados sem dificuldade, utilizando medidas apropriadas. Poças devem ser evitadas.	• Os líquidos são drenados das zonas de produção?	**X**		**A**	
	• No sistema de drenagem existe uma válvula anti-retorno?	**X**			
	• Existem poças no piso da zona de produção?		**X**		
4.9.4. Tetos / Forros		-	-	-	O teto e a via aérea do cais de receção apresentam deficiente higienização e com infiltrações e ausência de tinta, no cais de receção. O teto da zona antiga de lavagem, na zona de produção apresenta bolores.
4.9.4.1 Os forros (ou, quando não existirem forros, a parte interna do telhado) e as estruturas aéreas (incluindo tubulações, cabos e lâmpadas etc.) devem ser construídos de forma a minimizar o acúmulo de sujeira e não devem representar risco de contaminação física e/ou microbiológica.	• Existem forros?		**X**	**B**	
	• Os cabos estão posicionados dentro das paredes para limitar a acumulação de sujidade?		**X**		Na zona de produção a ficha tripla está colocada em cima da banca. <u>Sugestão:</u> Afixar a tripla à parede.
	• As lâmpadas da zona de produção estão devidamente protegidas?	**X**			
4.9.5. Janelas e Outras Aberturas		-	-	-	-
4.9.5.2. Onde houver risco de contaminação, as janelas e teto envidraçado devem ficar fechados e fixos durante a produção.	• As janelas encontram-se a uma altitude elevada?	**X**		**A**	
	• Durante a produção as janelas estão fechadas?	**X**			
	• Quando é que são abertas as janelas?	-	-		As janelas são abertas antes da limpeza em períodos de não produção.
	• As janelas que são abertas possuem redes mosquiteiras?	**X**			
	• As janelas têm parapeitos? Se sim, estão limpos?	**X**			O parapeito da lavandaria estava a ser utilizado para acomodar o calçado que tinha sido lavado e o parapeito da janela da cozinha para acomodar materiais diversos.
	• Durante a produção o teto está fixo?	**X**			
4.9.6. Portas e Portões		-	-	-	-

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.9.6.1. As portas e portões devem estar em boas condições (Por exemplo: sem partes quebradas ou tinta descascando e sem corrosão) e serem fáceis de limpar.	• As portas e os portões estão em boas condições?		**X**	**B**	Uma das duas portas da câmara de conservação dos congelados encontra-se não operacional.
	• Existe alguma porta ou portão com tinta a descascar?		**X**		
	• Existe alguma porta ou portão com sinais de corrosão? (Por exemplo: ferrugem)		**X**		
	• Existe alguma porta ou portão com uma parte quebrada?		**X**		
4.9.6.2. Portas e portões externos devem ser construídos para prevenir o ingresso de pragas. Se possível, devem ter fechamento automático.	• Os portões externos previnem a entrada de pragas para a zona de produção?		**X**	**B**	O portão do cais de receção apresenta frinchas que possibilitam a passagem de praga.
	• As portas/portões que têm acesso ao exterior possuem insetocaçadores?	**X**			
4.9.7. Iluminação		-	-	-	-
4.9.7.1. Todas as áreas de trabalho devem possuir iluminação adequada.	• Todas as áreas de trabalho possuem uma boa iluminação?	**X**		**A**	
	• A luz é suficiente para que as áreas possam ser corretamente limpas, desinfetas e reparadas, caso necessário?	**X**			
	• Existe alguma lâmpada fundida nas áreas de trabalho?		**X**		No cais de receção existe uma lâmpada sem fixação à parede, do lado direito.
4.9.7.2. Todos os equipamentos de iluminação devem ser protegidos por proteções à prova de estilhaços e devem ser instalados para minimizar os riscos de quebra**.**	• Os equipamentos de iluminação possuem proteções à prova de estilhaços?	**X**		**A**	
	• Se sim, essas proteções estão em bom estado?	**X**			
4.9.8. Ar Condicionado / Ventilação		-	-	-	-
4.9.8.1. Deve existir ventilação adequada natural e/ou artificial em todas as áreas.	• Todas as áreas das instalações (incluindo a área de produção) têm uma ventilação adequada?		**X**	**C**	O sistema de extração da na zona de produção apresenta deficiente higienização. Ausência de três grelhas do sistema de exaustão, na cozinha. Ausência de um sistema de extração na sala de lavagem dos utensílios.
4.9.8.4. Equipamento para captação de poeira deve ser instalado em áreas em que uma quantidade considerável de poeira é gerada.	• Existem áreas com elevada geração de poeiras?	**X**		**D**	Tratando-se de uma indústria pasteleira que trabalha com farinhas, há a elevada geração de poeiras na zona de produção
	• Se sim, existe um equipamento para captação de poeiras?		**X**		
4.9.9. Abastecimento de Água		-	-	-	-

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.9.9.1. A água que é utilizada como ingrediente no processo de produção ou limpeza deve ser potável e fornecida em quantidade suficiente; isso também se aplica ao vapor e ao gelo utilizado nas áreas de produção. O fornecimento de água potável deve estar constantemente disponível.	• De onde é que a água utilizada para a produção e/ou limpeza provem? (Por exemplo: abastecimento público, água do poço, camião tanque, etc.)	-	-	**A**	A água provém da rede de abastecimento público. Devem estar disponíveis e documentadas as análises mensais ao pH e ao cloro e os boletins emitidos pela entidade gestora externa (análises R1).
	• A necessidade de água é sempre coberta?	**X**			
4.9.9.2. A água reciclada que é utilizada no processo não deve representar um risco de contaminação. A água deve atender aos requisitos legais aplicáveis para água potável. Registos relacionados às análises devem estar disponíveis.	• Na empresa, a água é utilizada para que propósito(s)? (Por exemplo: instalações sociais, procedimentos de limpeza, ingredientes do produto, para lavar frutas e legumes)	**X**		**D**	A água é utilizada nas instalações sociais, para a limpeza das instalações e como ingrediente do produto final.
	• A água é tratada no local? (correção da dureza da água, cloração, esterilização, filtração, etc.)		**X**		
	• Os requisitos legais locais estão disponíveis?		**X**		
	• A água é analisada de acordo com os requisitos legais (abastecimento de água próprio, fornecimento externo)?		**X**		Devem estar disponíveis e documentadas as análises mensais ao pH e ao cloro, assim como os boletins emitidos pela entidade gestora externa (análises R1).
	• Os resultados estão em conformidade com os padrões? (ver os vários resultados da análise da água)		**X**		
	• Existem cronogramas com a troca de água para todos os usos da água, em que a água é reutilizada?		**X**		
4.9.9.3. A qualidade da água, vapor ou gelo deve ser monitorada segundo um plano de amostragem baseado em risco.	• Existe uma monitorização de estação da água, vapor ou gelo usados? (Ver resultados da análise à água)		**X**	**D**	
	• Existe uma avaliação programada e documentada do sistema de água, incluindo o equipamento de entrega?		**X**		
	• Que tipo de sistema de tubagem existe? (Por exemplo: tubos de anel, tanques de água)	-	-		Não avaliado.
	• De que é feita a tubagem?	-	-		Não avaliado.
	• A análise e o plano de amostragem são baseados na análise de risco?		**X**		
	• A empresa possui documentação que demonstra a aprovação regulamentar dos antimicrobianos da água de lavagem em uso?		**X**		
4.9.9.4. Água não potável deve ser transportada em tubulação separada e identificada. Estas tubulações não podem ser conectadas ao sistema de água potável nem permitir o refluxo para contaminar a fonte de captação de água potável ou o ambiente da fábrica.	• O sistema de água potável está completamente separado da tubagem de água não potável? (Ver disposição do sistema hidráulico)	**X**		**B**	
	• Que outros sistemas existem? (Por exemplo: água usada, água de resfriamento, água usada para combate a incêndio)		**X**		
	• Os sistemas de água estão devidamente marcados e onde estão?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Os equipamentos para evitar o refluxo são instalados sempre que necessário?	**X**			
4.9.10. Ar Comprimido		-	-	-	-
4.9.10.1. A qualidade do ar comprimido que entra em contato direto com o alimento ou com as embalagens primárias deve ser monitorada com base na análise de perigo e avaliação de riscos associados**.**	• O ar comprimido entra em contacto direto com os alimentos?	**X**		**D**	
	• O ar comprimido entra em contacto direto com as embalagens primárias?		**X**		
	• A análise e o plano de amostragem são baseados na análise de risco? (Ver a análise de riscos)		**X**		Sugestão: Fazer o controlo do ar comprimido através de análises ao ar em conjunto com a manutenção do equipamento.
4.10. Limpeza e Desinfeção		-	-	-	-
4.10.1. Com base na análise de perigo e avaliação dos riscos associados, o programa de limpeza e desinfeção deve estar disponível e implementado. Deve especificar: — Objetivos; — Responsabilidades; — Os produtos utilizados e as instruções de uso; — As áreas a serem limpas e/ou desinfetadas — Frequência de limpeza; — Requisitos de documentação; — Símbolos de perigo (se necessário).	• Quem é responsável pela limpeza e desinfeção? (Ver escalonamento do horário de limpeza)		**X**	**C**	Por definir.
	• Quais as áreas são limpas e desinfetadas? (Ver escalonamento de identificação das áreas a limpar/desinfetar)	**X**			
	• Com que frequência as áreas são limpas e desinfetadas? (Ver escalonamento das áreas de limpeza)	**X**			O programa encontra-se incompleto. Sugestão: Alterar a frequência de limpeza dos tetos de semestral para semanal.
	• Os horários de limpeza podem incluir os Procedimentos Operacionais do Padrão de Saneamento (SSOP)		**X**		
	• Que tipo de produtos de limpeza e desinfetantes são usados? (Ver a lista atualizada de produtos de limpeza e de desinfetantes)	-	-		É usada lixívia para a higienização do fardamento.
	• O que deve ser observado ao usar diferentes produtos de limpeza e desinfetantes? (Ver instruções do produto)	-	-		
	• Onde estão documentados os procedimentos de limpeza e desinfeção? (Documentação dos procedimentos de limpeza)	-	-		O programa encontra-se incompleto. Sugestão: Definir o plano de higienização do fardamento.
	• Existem símbolos de perigo?		**X**		
	• Existe um contrato para provedor de serviços externo? (Ver o contrato de serviços externos)		**X**		
4.10.2. Programas de limpeza e desinfeção devem estar implementados e documentados.	• Existe um cronograma escrito de limpeza e saneamento para todas as superfícies de contato com alimentos e não-alimentares (incluindo pisos, ralos, paredes, tetos e outras superfícies que possam representar uma fonte de contaminação do produto)?		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	• Existem procedimentos para limpeza e saneamento dos equipamentos de refrigeração?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.10.6. O uso pretendido dos utensílios de limpeza deve ser claramente identificado. Utensílios de limpeza devem ser utilizados de forma a evitar a contaminação.	• Os equipamentos, utensílios e ferramentas utilizados para limpeza ou higienização são armazenados longe das áreas de manuseio de produtos?	**X**		**C**	
	• Os equipamentos, utensílios e ferramentas utilizados para limpeza ou higienização são mantidos de forma a evitar que estes se tornem uma fonte de contaminação do produto?		**X**		Os utensílios de higiene encontram-se pousados diretamente no pavimento da lavandaria. Sugestão: Armazenar os utensílios de higienização num armário próprio para os mesmos. Os utensílios de limpeza devem ser higienizados após a sua utilização.
4.10.7. Fichas Técnicas de segurança atualizadas e instruções de uso devem estar disponíveis para agentes químicos e de limpeza. O pessoal responsável pela limpeza deve ser capaz de demonstrar conhecimento das instruções, que devem sempre estar disponíveis no local.	• Existem Fichas Técnicas de segurança para todos os produtos químicos de limpeza?	**X**		**B**	Sugestão: As Fichas Técnicas devem ser colocadas nos armários onde são armazenados os produtos de limpeza.
	• Os produtos químicos de limpeza têm mais de dois anos?		**X**		
	• As instruções dos produtos químicos de limpeza estão atualizadas?	**X**			
	• Como é que as instruções são transmitidas ao pessoal encarregado dos procedimentos de limpeza?	**X**			O procedimento de limpeza é afixado.
	• Onde e quando é que as instruções podem ser inspecionadas?		**X**		
4.10.8. Produtos químicos de limpeza devem ser claramente rotulados, utilizados e estocados adequadamente para evitar contaminação	• Os produtos químicos de limpeza utilizados possuem todos rótulos?		**X**	**D**	Na antiga zona de lavagem existiram recipientes com produtos de limpeza sem rótulo.
	• Os produtos químicos são armazenados longe da área de produção, num local destinado aos mesmos?		**X**		Sugestão: Colocar armários de parede em inox de pequenas dimensões em várias áreas (por ex. na zona de produção) para o armazenamento dos produtos de limpeza.
4.11. Descarte de Resíduos		-	-	-	-
4.11.1. Um procedimento de gestão de resíduos deve existir e deve estar implementado para evitar contaminação cruzada.	• Existe um procedimento de gestão de resíduos?		**X**	**D**	Ausência de procedimento para a gestão das cascas de ovo e claras cruas não utilizadas.
	• Existem procedimentos para determinar como e quando os detritos devem ser removidos das áreas de lavagem/tanques de descarga?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.11.3. Resíduos de alimentos e outros resíduos devem ser removidos, o mais rápido possível, das áreas em que o alimento é manipulado. O acúmulo de lixo deve ser evitado.	• Com que frequência o desperdício de alimentos e outros resíduos são removidos das áreas de manipulação de alimentos?		**X**	**D**	
	• Quem é o responsável pela remoção de resíduos?		**X**		Por definir.
	• Os recipientes do lixo externos estão fechados e localizados longe das entradas das instalações e a área em torno desses locais é razoavelmente limpa?		**X**		
	• Os recipientes de coleta de resíduos estão localizados longe das áreas de manuseio de produtos, são fechados ou têm tampas?		**X**		
4.11.4. Recipientes de coleta de resíduos devem estar claramente identificados, ser devidamente projetados, em bom estado de conservação, fáceis de limpar e, quando necessário, desinfetados.	• Os recipientes de coleta de resíduos estão identificados?		**X**	**B**	
	• A identificação é legível?		**X**		Não existe identificação.
	• Os recipientes de coleta de resíduos encontram-se em bom estado de conservação?	**X**			
	• O material dos recipientes de coleta de resíduos permite a sua fácil limpeza e higienização?	**X**			
4.11.6. Os resíduos devem ser coletados em recipientes separados, em conformidade com os meios de descartes previstos. Estes resíduos devem ser descartados somente por terceiros autorizados. Os registos de descarte devem ser mantidos pela empresa.	• Os resíduos são coletados em recipientes separados?	**X**		**D**	
	• Os resíduos são descartados por quem?	-	-		Os resíduos são descartados por um dos colaboradores.
	• Os resíduos são descartados com que frequência?	-	-		Não avaliado.
	• Onde estão os registos de descarte dos resíduos? (Ler o registo de descarte mantido pela empresa)		X		Não existem registos.
4.12. Risco de Material Estranho, Metal, Vidro Quebrado e Madeira		-	-	-	-
4.12.1. KO N.º 6: Com base na avaliação de perigo e na avaliação dos riscos associados, os procedimentos devem ser implementados para evitar contaminação com material estranho. Produtos contaminados devem ser tratados como produtos não conformes.	• Que tipos de corpos estranhos podem ser encontrados?		**X**	**D**	Requisito não implementado.
	• Através da análise de risco, quais eram as fontes de corpos estranhos que foram identificadas? (Ler a análise de risco)		**X**		
	• A empresa usa agrafos?	**X**			
	• Como são manipulados os produtos contaminados? (Ler os registos de segregação)		**X**		
	• O que é feito em caso de quebra de vidro? (Ler os procedimentos de prevenção de quebra de vidro)		**X**		Não existe nenhum procedimento definido.
	• O que deve ser considerado quando as luminárias de vidro forem substituídas? (Ler os procedimentos de manuseamento de vidro)		**X**		Não existe nenhum procedimento definido.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.12.2. Em todas as áreas, por exemplo, manipulação de matérias-primas, processamento, embalagem e armazenamento, em que a análise de perigo e a avaliação de riscos associados identificarem a contaminação potencial do produto, o uso de madeira deve ser excluído. Quando o uso de madeira não puder ser evitado, o risco deve ser controlado e a madeira deve estar em boas condições e limpa.	• Em que circunstâncias é permitido o uso de madeira? (Ler a análise de risco)		**X**	**D**	
	• As ferramentas de madeira que estão a ser usadas estão limpas e em boas condições?		**X**		
	• Quem inspeciona e com que frequência é inspecionada a condição da ferramenta de madeira? (Ver o plano das inspeções de fábrica)		**X**		
	• A empresa inspeciona as paletes antes de estas serem utilizadas e garante que estas estão em condições que as impedem de ser uma fonte de contaminação do produto?		**X**		Formas de barro partidas armazenadas no armário na zona de produção. Bacias brancas em PVC deteoradas devido à exposição das mesmas a temperaturas muito elevadas.
	• Existem paletes que não são laváveis? (Se sim, devem ser removidas do uso)		**X**		
	• As paletes e outras superfícies de madeira são secas adequadamente após serem lavadas?	**X**			
4.12.5. A precisão adequada dos detetores deve ser especificada. Verificações do correto funcionamento dos detetores devem ser realizadas periodicamente. Em caso de mau funcionamento ou falha do detetor de metal e/ou material estranho, ações corretivas devem ser definidas, implementadas e documentadas.	• Com que frequência as verificações do detetor são feitas?		**X**	**D**	<u>Sugestão:</u> Aquisição de um detetor de metais e de um equipamento raios-X.
	• Quem verifica a precisão do detetor (quem calibra o equipamento)? (Ver a lista de verificação do detetor de metais)		**X**		
	• Quais as ações corretivas que existem quando um detetor está com defeito?		**X**		
	• As ações corretivas são verificadas?		**X**		
	• Os defeitos operacionais estão documentados? (Ler os protocolos de defeitos/falhas)		**X**		
4.12.7. Em todas as áreas, por exemplo, manipulação de matérias-primas, processamento, embalagem e armazenamento, quando a análise de perigo e a avaliação de riscos associados identificarem uma contaminação potencial do produto, a presença de vidro e material quebradiço deve ser excluída. Quando a presença de vidro ou de material quebradiço não puder ser evitada, medidas apropriadas devem ser implementadas para proteger contra quebras.	• Existe uma análise de risco referente à contaminação por vidro (Ler a análise de risco)		**X**	**D**	
	• Onde é que o vidro é usado na planta?	**X**			Apenas na zona do refeitório.
	• Como é que o vidro é protegido contra quebra? (Ver registo de vidro)		**X**		Não existem registos disponíveis.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.12.8. Todos os objetos fixos feitos de/ou incorporando vidro ou materiais quebradiços presentes em áreas de manipulação de matérias-primas, processamento, embalagem e armazenamento devem ser listados em um registo específico, incluindo detalhes de sua localização exata. Uma avaliação das condições dos objetos registados deve ser realizada periodicamente e registada. A justificativa da frequência dessa verificação deve ser documentada.	• Existe uma listagem de todos os objetos que incorporam ou são constituídos por materiais quebradiços?		X	D	Requisito não implementado.
	• Na listagem está especificada a localização exata de cada um desses objetos?		X		
	• É feita uma avaliação periódica das condições dos objetos registados?		X		
	• Se sim, com que periodicidade?	-	-		
	• Como foi selecionada a periodicidade de avaliação? A justificação para a seleção da periodicidade de avaliação encontra-se documentada?		X		
	• Existem registos das avaliações periódicas feitas aos objetos?		X		
4.12.9. Quebras de vidros e de material quebradiço devem ser registadas. As exceções devem ser justificadas e documentadas.	• Existem registos das quebras de vidro e do material quebradiço?		X	D	Requisito não implementado.
	• As exceções a estes registos estão devidamente justificadas e documentadas?		X		
4.12.10. Devem ser estabelecidos procedimentos para descrever as medidas a serem tomadas em caso de quebra de vidro e/ou material quebradiço. Tais medidas devem incluir a identificação do escopo dos produtos a serem isolados, especificando o pessoal autorizado, limpeza do ambiente de produção e liberação da linha para reiniciar a produção.	• Existem procedimentos com as medidas a tomar em caso de quebra de vidro e/ou de material quebradiço?		X	D	Requisito não implementado.
	• Nesses procedimentos consta a/o:	-	-		
	• - Identificação do fim a atribuir ao material partido;		X		
	• - Pessoal autorizado para realizar tal função;		X		
	• - Metodologia de limpeza do ambiente de produção;		X		
	• - Metodologia de libertação da linha para reiniciar a produção.		X		
4.13. Monitorização de Pragas/Controlo de Pragas		-	-	-	-
4.13.1. A empresa deve ter um sistema de controlo de pragas implementado que esteja em conformidade com os requisitos legais locais, considerando, no mínimo: - O ambiente da fábrica (pragas potenciais); - Plano do local com as áreas para aplicação (mapa das iscas); - Identificação das iscos no local; - Responsabilidades, internas/externas; - Produtos/agentes utilizados e suas instruções de uso e segurança; - Frequência das inspeções. O sistema de controle de pragas deve ser baseado na análise de perigo e na avaliação dos riscos associados.	• Como é organizado o controlo de pragas? (Ver procedimentos de controle de pragas)	X		A	Existe um procedimento de controlo de pragas.
	• Quais as pragas que são controladas?	X			São controlados os roedores e insetos.
	• Que tipos de iscas são usadas? (Ver lista de produtos químicos para controle de pragas)	-	-		Não foi analisado.
	• A contaminação do produto através de iscos está a ser evitada? (Ver mapa com a localização das iscas fora e dentro das instalações)	-	-		Não foi analisado.
	• Quem é responsável pelo controle de pragas?	-	-		
	• Qual é a calendarização das inspeções?	-	-		Não foi analisado.
	• Existe um registo do controle de pragas com os relatórios de inspeção e as medidas tomadas para eliminar quaisquer problemas?	X			

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.13.2. A empresa deve possuir pessoal qualificado e treinado e/ou contratar um serviço terceirizado qualificado. Quando for contratado um terceiro, as atividades exigidas no local devem ser estabelecidas em contrato.	• Para o controle de pragas a empresa contrata um serviço terceirizado qualificado?	**X**		**A**	
	• Se sim, existe um contrato entre a empresa e esse serviço terceirizado?	**X**			
4.13.4. Iscas, armadilhas e exterminadores de inseto devem estar a funcionar, em número suficiente e posicionados corretamente. Devem ser construídos e posicionados de forma a não causar qualquer risco de contaminação.	• Onde estão instalados os insetocaçadores? (Ver mapa com a localização dos insetocaçadores)	**X**		**A**	
	• Todos os insetocaçadores estão ligados à tomada e a funcionar corretamente (Por exemplo: nenhuma lâmpada fundida)?	**X**			
	• São usadas armadilhas tóxicas dentro das instalações de embalamento, produção e armazenamento?		**X**		
4.13.6. A eficácia do controle de pragas deve ser monitorada com a ajuda de análises periódicas de tendências.	• Os resultados das inspeções são analisados de forma a identificar tendências?		**X**	**D**	Sugestão: Devem ser feitas as tendências das pragas.
4.14. Recebimento de Materiais e Armazenamento		**-**	**-**	**-**	**-**
4.14.1. Toda a entrada de materiais, incluindo materiais de embalagem e rótulos, deve ser verificada em relação à conformidade com as especificações e de acordo com o plano de inspeção específico. O plano de inspeção deve ser baseado no risco. Os resultados dos testes devem ser documentados.	• Quais produtos (incluindo produtos semiprocessados) são inspecionados quando recebidos? (Ver os recibos)	**-**	**-**	**C**	Não foi analisado.
	• O que é verificado quando os produtos são recebidos?	**X**			Se os produtos recebidos correspondem a encomenda feita (tipo de produto e quantidade encomendada).
	• O recibo está documentado?	**X**			
	• Quem verifica?	**X**			A Gerência verifica a receção dos materiais.
4.14.2. As condições de armazenamento de matérias-primas, semiprocessados e produtos finais, bem como a embalagem, devem em cada caso, corresponder aos requisitos do produto (por exemplo, refrigeração, tampas protetoras) e não devem ser prejudiciais aos outros produtos**.**	• Onde estão armazenadas as matérias-primas, os produtos semiacabados e os materiais de embalagem? (Ver o plano de armazenamento)		**X**	**C**	Não existe um plano de armazenamento definido. Sugestão: Documentar por escrito os requisitos dos produtos.
	• Como é evitada a contaminação cruzada? (Ver plano de fluxo do produto)		**X**		
	• Os materiais são armazenados fora do chão ou no chão, mas sobre paletes, com folhas, suportes e cobertos quando aplicável?	**X**			
4.14.3. Matérias-primas, embalagens, semiprocessados e produtos finais devem ser armazenados de maneira a minimizar os riscos de contaminação cruzada.	• Onde e como são armazenados os materiais e equipamentos de embalagem? (Ver o diagrama de fluxo de materiais)		**X**	**C**	Não existia um diagrama de fluxo de materiais.
	• Como é evitada a contaminação cruzada através de materiais de embalagem? (Ver diagrama de fluxo de materiais)		**X**		
	• Como é regulado o retorno de materiais de embalagem para a loja?		**X**		
	• Que tipo de regulamentação de armazenamento existe?		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• As pragas são levadas em consideração durante o armazenamento?		X		
	• As paletes estão localizadas a aproximadamente a um metro das paredes? (Ver o protocolo de inspeção da planta)	X			
	• Existem iscos dispostos nas salas de armazenamento? (programação de controle de pragas)	X			
	• Existem produtos sensíveis armazenados?	X			
	• Que tipos de medidas preventivas existem para os produtos sensíveis? (Ver medidas preventivas)		X		
4.14.4. Instalações apropriadas de armazenamento devem estar disponíveis para gestão e armazenamento de materiais de trabalho, materiais auxiliares e aditivos. O pessoal responsável pela gestão das instalações de armazenamento deve ser treinado.	• Como os produtos químicos são armazenados?	X		C	A maioria dos produtos químicos são armazenados numa área fechada fora da zona de produção.
	• Quem usa produtos químicos e os retira do armazenamento? (Ver lista de responsabilidades)		X		Não existe uma lista de responsabilidades definidas.
	• Os colaboradores que utilizam os produtos químicos são treinados?		X		
	• O treino está documentado? (Ver documentação do treino)		X		
	• As áreas designadas para armazenar materiais estão limpas e bem ventiladas?		X		A zona de armazenamento dos produtos químicos não possui ventilação.
4.14.5. Todos os produtos devem estar claramente identificados. A utilização dos produtos deve ser realizada de acordo com os princípios do *First In/First Out* (FIFO) e/ou *First Expired/First Out* (FEFO).	• Todos os produtos estão identificados?		X	D	Produtos sem identificação na zona de produção.
	• A identificação é clara e legível?		X		
	• A empresa segue o princípio FIFO ou FEFO?	X			
4.15. Transporte		-	-	-	-
4.15.1. Antes de carregar os veículos de transporte, as suas condições (Por exemplo: ausência de cheiros estranhos, excesso de pó, humidade adversa, pragas, bolores) devem ser verificadas e ações tomadas, se necessário.	• Existem procedimentos escritos e uma *checklis*t para verificar a limpeza e a funcionalidade das unidades de expedição (por exemplo, reboque)? (Ver a lista de inspeção antes do carregamento)		X	D	Por definir.
	• A lista de verificação ou o relatório de inspeção estão assinados pelo responsável?		X		
	• Onde é documentada a inspeção?		X		
	• Que ações corretivas são tomadas?		X		
4.15.2. Procedimentos para prevenir a contaminação durante o transporte devem ser implementados (produtos alimentícios/ não alimentícios/diferentes categorias de produtos).	• Os produtos que exigem uma certa temperatura estão a ser carregados?	X		D	
	• A temperatura do veículo é verificada e documentada antes do carregamento? (Ver registo de inspeção de expedição)	-	-		Não foi analisando.
	• Quais são os procedimentos quando a temperatura do veículo não está de acordo com as especificações? (Ver inspeção de expedição)		X		Por definir.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Como é que a empresa garante a conformidade das temperaturas durante o transporte? (Por exemplo: "Indicador de temperatura" colocado, ocasionalmente, nos produtos)		**X**		
4.15.3. Quando produtos devem ser transportados em determinadas temperaturas, a temperatura dentro do veículo deve ser verificada e documentada antes do carregamento.	• As mercadorias podem ser transportadas juntamente com produtos não alimentares?		**X**	**D**	
	• Como a contaminação cruzada é evitada?		**X**		
	• Existe um procedimento que indica quando e como medir a temperatura do produto antes ou durante o carregamento?		**X**		Por definir.
4.15.4. Quando produtos devem ser transportados a determinadas temperaturas, a manutenção da faixa adequada de temperatura durante o transporte deve ser assegurada e documentada.	• Os veículos estão equipados com termostatos e dispositivos de registo? (Ver dispositivos de registo)	**X**		**D**	
	• Como é garantido que os produtos chegam ao destino em boas condições?		**X**		Quando o produto é entregue ao cliente não existe informação da temperatura a que o produto foi recebido pelo mesmo. <u>Sugestão:</u> Requisitar o comprovativo de entrega a nível nacional e internacional às empresas transportadoras.
4.15.5. Devem existir requisitos adequados de higiene para todos os veículos de transporte e equipamentos utilizados para carregamento/descarregamento (exemplo, mangueiras em instalações de silo). As medidas tomadas devem ser registadas.	• Os veículos de transporte são limpos e bem conservados?	-	-	**D**	Não foi analisado.
	• Onde estão documentados os procedimentos de limpeza? (Ver protocolo de limpeza)		**X**		Por definir.
4.16. Manutenção e Reparos		-	-	-	-
4.16.1. Um sistema adequado de manutenção deve ser implementado, mantido e documentado, abrangendo todo equipamento crítico (incluindo transporte) em conformidade comos requisitos do produto. Isto aplica-se para atividades de manutenção internas e externas.	• Como é organizada a manutenção? (Ver o plano de manutenção)		**X**	**D**	O sistema de manutenção não está documentado.
	• Onde estão documentados os procedimentos de manutenção?		**X**		
	• Quais os equipamentos que estão sujeitos a manutenção externa?		**X**		
	• A empresa possui um programa de manutenção?		**X**		Por definir.
4.16.2. Os requisitos do produto e de prevenção de contaminação devem ser assegurados durante e após manutenção e reparo. Registos de manutenção e reparo e de ações corretivas tomadas devem ser mantidos.	• Existem registos de manutenção e reparos dos equipamentos e as ações corretivas tomadas?		**X**	**D**	<u>Sugestão:</u> Elaborar uma lista com todas as peças dos equipamentos.
4.16.5. Reparos temporários devem ser realizados de forma que os requisitos do produto não sejam afetados. Tal trabalho deve ser documentado e deve ser estabelecido um prazo curto para eliminar a falha.	• São permitidos reparos temporários?	**X**		**D**	
	• Onde estão documentados os reparos temporários?		**X**		Por documentar.
	• Com que rapidez os reparos temporários devem ser definitivamente reparados? (Ver cronograma dos reparos)		**X**		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	• Quem verifica isso?		X		Por definir.
4.17. Equipamento		-	-	-	-
4.17.2. Para todo equipamento e utensílios com contato direto com o alimento, devem existir certificados de conformidade para confirmar a conformidade com os requisitos legais vigentes. Em caso de não existirem requisitos legais aplicáveis, deve estar disponível evidência para demonstrar que todo equipamento e utensílios são adequados ao uso. Isto aplica-se para todo o equipamento e utensílios em contato direto com matérias-primas, semiprocessados e produtos finais.	• Existem certificados de conformidade ou outros certificados disponíveis para todos os materiais de embalagem que entram em contato direto com produtos alimentícios? (Ver certificados de conformidade)		X	D	Existem certificados de conformidade para as embalagens dos produtos de um dos clientes da Ovo Doce.
	• Existem certificados de conformidade disponíveis para materiais de embalagem que entram em contato direto com matérias-primas, produtos semiacabados ou acabados? (Ver certificados de conformidade)		X		
	• Existem certificados de conformidade disponíveis para recipientes e tapetes rolantes? (Ver certificados de conformidade)		X		
	• Os lubrificantes usados em equipamentos de processamento e embalagem de alimentos são lubrificantes de qualidade alimentar?	X			
	• Existem bandejas coletoras para reter o lubrificante em caso de vazamento?		X		
4.17.3. Equipamento deve ser projetado e localizado, para que as operações de limpeza e manutenção possam ser realizadas de forma eficaz.	• Os equipamentos foram projetados adequadamente e foram verificados antes de iniciar a produção? (Ver protocolo de inicialização)	-	-	D	Não foi analisado.
	• Que regras existem para a inicialização de novos equipamentos?		X		
	• Os novos equipamentos foram imediatamente considerados no plano de manutenção?		X		Sugestão: Elaborar uma lista de todos os equipamentos presentes nas instalações.
	• Existe um plano de instalação de equipamento? (Ver plano de instalação de máquinas)		X		
4.17.4. A empresa deve assegurar que todo equipamento de produção esteja em boas condições sem qualquer influência negativa sobre a segurança de alimento.	• Os equipamentos de produção encontram-se em bom estado de conservação?	X		A	Sugestão: Deve ser feita uma lista de todos os equipamentos presentes nas instalações.
4.18. Rastreabilidade (incluindo OGMs e alérgenos)		-	-	-	-
4.18.1. KO N.º 7: Deve ser implementado um sistema de rastreabilidade que permita a identificação de lotes de produtos e a sua relação com lotes de matérias-primas, embalagem em contato direto com alimento, embalagem destinada a entrar em contato direto com o alimento. O sistema de rastreabilidade deve incorporar todos os registos relevantes de recebimento, produção e distribuição. A rastreabilidade deve ser garantida e documentada até a entrega ao cliente.	• Como é garantida a rastreabilidade? (Ver procedimentos de rastreabilidade)		X	B	Procedimento incompleto e pouco robusto.
	• Quais os produtos que provêm de cada fornecedor?	X			
	• Existe uma lista disponível com todos os fornecedores atuais? (Ver lista de fornecedores)	X			
	• Os registos contêm:	-	-		
	- As matérias-primas recebidas e quantidades;	X			

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
	- A data de receção das matérias-primas;	X			
	- O lote;	X			
	- A origem do produto;	X			
	- O transportador.		X		
4.18.4. O sistema de rastreabilidade deve ser testado periodicamente – pelo menos anualmente e a cada mudança no sistema de rastreabilidade. O teste deve verificar a rastreabilidade *upstream* e a *downstream* – a montante e a jusante (da entrega dos produtos até as matérias-primas e vice-versa), incluindo a verificação de quantidade. Os resultados dos testes devem ser registados.	• Quando foi realizado o último teste de rastreabilidade nas duas direções? (Ver resultados dos testes de rastreabilidade)		X	D	A organização não realiza testes de rastreabilidade.
	• Os resultados dos testes foram negativos?	-	-		
	• Se sim, foram tomadas ações corretivas? (Ver plano de ações corretivas)	-	-		
	• Que percentagem do valor total foi rastreada?	-	-		
	• Qual o tamanho de um lote?	-	-		
4.19. Organismos Geneticamente Modificados (OGMs)					
4.19.1. Para produtos que estão a ser entregues aos clientes e/ou países com requisitos de OGMs, a empresa deve implementar sistemas e procedimentos para permitir a identificação de produtos constituídos de OGMs, contendo OGMs ou produzidos a partir de OGMs, incluindo ingredientes alimentícios, aditivos e aromatizante(s).	• Existem procedimentos para a identificação dos produtos constituídos por OGMs?		X	D	Requisito não implementado.
4.19.2. Especificações de matérias-primas e documentos de entrega identificando produtos constituídos por, sendo feitos de, ou contendo OGMs devem estar disponíveis. As garantias relativas à situação de OGMs das matérias-primas devem ser acordadas por contrato com o fornecedor ou a documentação técnica deve especificar o status dos OGMs. A empresa deve manter uma lista constantemente atualizada de todas as matérias-primas OGMs utilizadas em suas instalações, que também identifique todas as misturas e fórmulas em que tais matérias-primas primas OGMs são adicionadas.	• Existe uma lista atualizada de todas as matérias-primas com OGMs utilizadas nas instalações?		X	D	<u>Sugestão:</u> Requisitar aos fornecedores o relatório com as OGMs das matérias-primas.
	• Esta lista apresenta as misturas e fórmulas onde as matérias-primas primas OGMs são adicionadas?		X		
	• Existe um contrato estabelecido entre a empresa e o fornecedor onde as garantias de OGMs das matérias-primas são explicitadas?		X		
	• Existe documentação que especifica o status dos OGMs?		X		
4.20. Alergénicos e Condições Específicas de Produção		-	-	-	-
4.20.1. Devem estar disponíveis as especificações de matérias-primas identificando alergénicos que requerem declaração que são relevantes no país de venda do produto final. A empresa deve manter uma lista continuamente atualizada de todas as matérias-primas contendo alergénicos utilizadas nas suas instalações, e também identificar todas as misturas e fórmulas sem que tais matérias-primas contendo alergénicos são adicionadas.	• Os alérgenos são identificados nas especificações das matérias-primas?		X	D	<u>Sugestão:</u> Requisitar aos fornecedores o relatório com os alérgenos das matérias-primas.
	• Existe uma lista que contem todos os alérgenos em uso? (Ver a lista de alérgenos)		X		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
4.20.2. Baseado em análise de perigo e avaliação de risco associado, medidas de controlo devem existir desde a receção até a expedição, para assegurar que contaminação cruzada dos produtos por alergénicos seja minimizada. As medidas de controlo devem ser verificadas.	• Existem medidas de controlo para minimizar a contaminação cruzada/ evitar a contaminação de produtos sem alérgenos?		X	D	Por definir.
	• Estas medidas são baseadas na análise de risco? (ver análise de risco)		X		
	• Com que frequência é revista a eficácia dessas medidas?		X		
	• Onde estão documentadas essas provas?		X		
4.21. Fraude em Alimentos (*Food Fraud*)		-	-	-	-
4.21.1. Uma avaliação documentada da vulnerabilidade quanto à fraude em alimentos deve ser realizada para todas as matérias-primas, ingredientes, materiais de embalagem e processos terceirizados para determinar o risco de atividades fraudulentas relacionadas com substituição, rotulagem enganosa, adulteração ou falsificação. Os critérios considerados no âmbito da avaliação da vulnerabilidade devem ser definidos**.**	• Existe documentação com a vulnerabilidade face à fraude alimentar para cada:	-	-	D	Requisito não implementado.
	- Matéria-prima;		X		
	- Ingrediente;		X		
	- Material de embalagem.		X		
	• Os critérios para avaliar a vulnerabilidade estão bem definidos?		X		
	• Existem processos terceirizados para determinar o risco de atividades fraudulentas? (Por exemplo: rotulagem enganosa, adulteração, falsificação e substituição)		X		
4.21.2. Um plano documentado de redução de fraudes nos alimentos deve ser desenvolvido e implementado baseado na avaliação da vulnerabilidade para controlar qualquer risco identificado. Os métodos de controlo e monitorização devem ser definidos e implementados.	• Existe um plano para redução de fraude nos alimentos? (Ver plano)		X	D	Por definir.
	• Este plano encontra-se implementado?		X		
	• Este plano baseia-se na avaliação das vulnerabilidades?		X		
	• Os métodos de controlo e monotorização estão definidos e documentados? (Ver métodos)		X		Por definir.
4.21.3. Se, eventualmente houver possibilidade de aumento de risco, a avaliação da vulnerabilidade quanto à fraude nos alimentos deve ser revisada. Em todo o caso, todas as avaliações de vulnerabilidade devem ser revisadas pelo menos anualmente. Requisitos de controle e monitoramento do plano de redução de fraudes nos alimentos devem ser revisados e alterados sempre que necessário.	• A análise de vulnerabilidade quanto à fraude alimentar é revista periodicamente?		X	D	Requisito não implementado.
	• Se sim, como que periodicidade?	-	-		
	• O plano de redução de fraude nos alimentos é revisto periodicamente?		X		
	• Os métodos de controlo e monotorização dos riscos são revistos periodicamente?		X		
5. Medições, Análises e Melhoria		-	-	-	-
5.1. Auditorias Internas		-	-	-	-
5.1.1. KO N.º 8: Auditorias internas eficazes devem ser conduzidas de acordo com um programa de auditoria definido e acordado e deve abranger ao menos todos os requisitos da Norma IFS. A finalidade e a frequência das auditorias internas devem ser determinadas pela análise de perigo e pela avaliação dos riscos associados. Isto também se aplica às áreas externas de armazenamento, próprias ou contratadas pela empresa.	• Existe um plano de auditoria interna atualizado? (Ver o plano de auditoria)		X	D	Por definir.
	• O plano de auditoria é baseado na análise de risco? (Ver a análise de risco)		X		

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
5.1.2. Auditorias internas de atividades críticas para a segurança de alimentos e para as especificações de produto devem ser realizadas pelo menos uma vez ao ano.	• Qual é a periodicidade das auditorias internas?		X	D	Requisito não implementado.
5.1.4. Os resultados das auditorias devem ser comunicados para a direção e para as pessoas responsáveis pela respetiva área. Ações corretivas necessárias e um plano para implementação devem ser determinados, documentados e comunicados ao pessoal relevante.	• O relatório da auditoria interna é enviado para a direção?		X	D	Requisito não implementado.
	• O relatório da auditoria interna é enviado para o departamento de qualidade (ou outro departamento que se justifique)?		X		
	• Existe um documento escrito com as ações corretivas que resultaram das auditorias internas?		X		
	• Existe um plano para a implementação das ações corretivas?		X		
	• Como é que este plano é comunicado ao pessoal relevante?		X		
5.1.5. Deve ser documentado como e quando as ações corretivas resultantes das auditorias internas devem ser verificadas.	• Existe um procedimento de verificação da implementação das ações corretivas?		X	D	Por definir.
	• Neste procedimento consta a altura temporal em que se deve verificar a implementação das ações corretivas?		X		
5.2. Inspeções da Fábrica		-	-	-	-
5.2.1. As inspeções na fábrica devem ser planejadas e realizadas (Por exemplo: controlo do produto, higiene, materiais estranhos perigosos, higiene pessoal e *housekeeping*). A frequência das inspeções em cada área (incluindo áreas externas) e de cada atividade deve ser baseada na análise de perigo e avaliação de riscos associados e no histórico de experiências anteriores.	• Existe um documento com o planeamento das inspeções da fábrica?		X	D	Requisito não implementado.
	• Qual é a periodicidade de inspeção de cada área da fábrica?		X		
	• Estas periodicidades foram estimadas com base na avaliação de risco? (Ver análise de risco)		X		
5.3. Validação e Controlo do Processo		-	-	-	-
5.3.1. Deve ser claramente definido o critério para a validação e o controlo do processo.	• Está definido e documentado o critério para a validação e controlo do processo?		X	D	Requisito não implementado.
5.3.2. Quando o controlo do processo e de parâmetros do ambiente de trabalho (temperatura, tempo, pressão, propriedades químicas, etc.) é essencial para assegurar os requisitos do produto, tais parâmetros devem ser monitorados e registados continuamente e/ou em intervalos apropriados.	• Que parâmetros do ambiente de trabalho são monitorizados?		X	D	Requisito não implementado.
	• Como são monitorizadas as temperaturas?		X		
	• Onde são registadas as temperaturas? (Ver impressos com os dados de medição)		X		
	• Como é monitorizada a pressão?		X		
	• Onde são registadas as pressões?		X		
5.4. Calibração, Ajuste e Verificação de Dispositivos de Medição e Monitorização		-	-	-	-
5.4.2. Todos os dispositivos de medição devem ser verificados, ajustados e calibrados, sob um sistema de monitoramento, em intervalos especificados e de acordo com padrões/métodos reconhecidos definidos. Os resultados das verificações, ajustes e calibrações devem ser	• Como é organizada a verificação dos dispositivos de medição? (Ver os procedimentos de calibração)		X	D	Não existem procedimentos de calibração.
	• Os dispositivos de medição são calibrados regularmente? (Ver o protocolo de calibração)		X		
	• Quem é o responsável pela calibração?		X		Por definir.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
documentados. Onde necessário, devem ser realizadas ações corretivas nos dispositivos e, se necessário, no processo e nos produtos.	• Que ações corretivas são tomadas quando um desvio de tolerância é encontrado? (Ver o plano das ações corretivas e o protocolo de calibração)		X		
	• A calibração está atualizada? (Ver o certificado de calibração)		X		
	• O sistema de monitoramento é baseado em padrões reconhecidos?		X		
5.6. Análise do Produto		-	-	-	-
5.6.1. Deve haver procedimentos para garantir que todos os requisitos especificados do produto sejam atendidos, incluindo requisitos e especificações legais. As análises microbiológicas, físicas e químicas necessárias para esse fim devem ser realizadas internamente e / ou subcontratadas.	• Quais análises físicas, químicas ou microbiológicas são feitas ou subcontratadas? (Ver os resultados das análises)		X	C	Apenas para os produtos vendidos para um cliente específico da Ovo Doce.
5.6.2. As análises relevantes para a segurança dos alimentos devem ser preferencialmente realizadas por laboratórios com programas / métodos credenciados apropriados (ISO 17025). Se as análises forem realizadas por um laboratório interno da fábrica ou por um laboratório que não possua programas / métodos credenciados apropriados, os resultados serão verificados regularmente pelos laboratórios credenciados nesses programas / métodos (ISO 17025).	• Existe um laboratório analítico no local? É credenciado sob a ISO 17025? (Ver a evidência de acreditação)		X	D	Requisito não implementado.
	• Os resultados do laboratório interno são verificados por um laboratório credenciado?		X		
	• Quais são os laboratórios externos usados? Eles são credenciados pela ISO 17025? (Ver a evidência de acreditação)		X		
5.6.4. Deve ser elaborado um plano de teste para análises internas e externas, com base na análise de perigos e na avaliação dos riscos associados, que abrangem matérias-primas, produtos semiprocessados e acabados, bem como equipamentos de processamento e materiais de embalagem e, se necessário, testes ambientais. Os resultados do teste devem ser documentados.	• Existe um plano de inspeção? (Ver o plano de inspeção)		X	D	Por definir.
	• Quem organiza o plano de inspeção?		X		
	• Que produtos são abrangidos pelo plano de inspeção? (matérias-primas, produtos semiacabados e acabados, materiais de embalagem, testes ambientais?) (Ver o plano de inspeção)		X		
	• O plano de inspeção é baseado na análise de risco? (Ver análise de risco)		X		
	• Onde são documentados os resultados dos testes? (Ver os resultados dos testes)		X		
5.7. Quarentena do Produto (bloqueio/retenção) e Libertação do Produto		-	-	-	-
5.7.1. Deve existir um procedimento, com base na análise de riscos e na avaliação dos riscos associados, para a quarentena (bloqueio / retenção) e libertação de todas as matérias-primas, produtos semiprocessados e acabados e materiais de embalagem. O procedimento deve garantir que apenas produtos e materiais em conformidade com os requisitos do produto sejam processados e despachados.	• Quem coloca em quarentena ou lança produtos? (Ver a descrição do trabalho)		X	D	
	• Como são identificados os produtos em quarentena?		X		
	• Existe um procedimento para a libertação do produto?		X		Por definir.

Requisitos da IFS Food	A verificar	S	N	Aval.	Observações
5.8. Gestão de Reclamações de Autoridades e Clientes		-	-	-	-
5.8.1. Deve estar em vigor um sistema para o gerenciamento de reclamações de produtos.	• Como são tratadas as reclamações? (Ver o procedimento de tratamento de reclamações)		**X**	**D**	Não existe um procedimento para o tratamento de reclamações.
5.9. Gestão de Incidentes, Retirada e Recolha de Produtos		-	-	-	-
5.9.1. Deve ser definido um procedimento documentado para a gestão de incidentes e possíveis situações de emergência que afetam a segurança, legalidade e qualidade dos alimentos. Este procedimento deve ser implementado e mantido. Isso inclui, no mínimo: a nomeação e o treinamento de uma equipe de crise, uma lista de contatos de alerta, fontes de aconselhamento jurídico (se necessário), disponibilidade de contatos, informações do cliente e um plano de comunicação, incluindo informações aos consumidores.	• Quem pertence à equipa de gestão de incidentes? (Ver a lista de telefones)		**X**	**D**	
	• Quem é informado quando ocorre um incidente?		**X**		
	• Como são geridos os incidentes? (Ver os procedimentos de gestão de crises)		**X**		Não existe um procedimento de gestão de crises.
	• O que é um incidente? (Ver os procedimentos de gestão de incidentes)		**X**		Não existe um procedimento de gestão de incidentes.
	• Plano de comunicação: definição da comunicação interna e externa (no caso de incidentes, retirada e recolha de produtos), quem pode informar o que a quem?		**X**		
5.9.2. KO N.º 9: Deve haver um procedimento eficaz para a retirada e retirada de todos os produtos, o que garante que os clientes envolvidos sejam informados o mais rápido possível. Este procedimento deve incluir uma atribuição clara de responsabilidades.	• Quanto é que a distribuição está envolvida na gestão de incidentes?		**X**	**D**	
	• Quando e quem informa o cliente? (Ver o plano de alarme e a lista de telefones)		**X**		Não existe um plano de alarme
5.10. Gestão de Não Conformidades e do Produto Não Conforme		-	-	-	-
5.10.1. Deve existir um procedimento para a gestão de todas as matérias-primas não conformes, produtos semiacabados e acabados, equipamentos de processamento e materiais de embalagem. Isso deve incluir, no mínimo: - Procedimentos de isolamento / quarentena; - Análise de perigos e avaliação de riscos associados; - Identificação (por exemplo, rotulagem) - Decisão sobre o uso futuro (por exemplo, liberação, retrabalho/pós-tratamento, bloqueio, quarentena, rejeição/descarte).	• Que procedimentos existem para a gestão de produtos não conformes?		**X**		Por definir.
	• Como são identificados os produtos não conformes?		**X**	**D**	<u>Sugestão:</u> Libertar a área da zona de expedição onde é armazenado o produto não conforme e colocá-lo num local adequado e devidamente identificado.
	• Quais regras existem para procedimentos de quarentena de produtos?		**X**		Por definir.
5.11. Ações Corretivas		-	-	-	-
5.11.1. Deve existir um procedimento para o registo e análise das não conformidades com o objetivo de evitar recorrências por ações preventivas e/ou corretivas.	• Quais são os procedimentos de ações corretivas? (Ver os procedimentos de ações corretivas)		**X**	**D**	Por definir.

Requisitos da IFS *Food*	A verificar	S	N	Aval.	Observações
5.11.2. KO N.º 10: As ações corretivas devem ser claramente formuladas, documentadas e realizadas, o mais rápido possível, para evitar novas ocorrências de não conformidade. As responsabilidades e os prazos das ações corretivas devem ser claramente definidos. A documentação deve ser armazenada com segurança e facilmente acessível.	• Que ações corretivas foram implementadas? (Ver os procedimentos de ações corretivas do modelo)		X	D	
	• Onde estão documentadas as ações corretivas? (Ver os procedimentos de ações corretivas do modelo)		X		
	• Quem é o responsável pelas ações corretivas? (Ver os procedimentos de ações corretivas do modelo)		X		Por definir.
	• Quanto tempo leva para implementar ações corretivas? (Ver os procedimentos de ações corretivas do modelo)		X		
6. Defesa Alimentar (*Food Defense*) e Inspeções Externas		-	-	-	-
6.1. Avaliação da Defesa		-	-	-	-
6.1.1. As responsabilidades pela defesa de alimentos devem ser claramente definidas. Os responsáveis devem ser funcionários-chave ou ter acesso à equipe de gerenciamento superior. O conhecimento suficiente nessa área deve ser demonstrado.	• Quem é responsável pelo programa de defesa de alimentos?		X	D	Por definir.
	• Quais são as competências e qualificações demonstradas pelos responsáveis pelo programa de defesa de alimentos?		X		
	• Qual é a posição da(s) pessoa(s) responsável(s) pelo programa de defesa de alimentos em relação à equipa de gestão?		X		Por definir.
	• Como é que as equipas de gestão apoiam as pessoas responsáveis pelo programa de defesa de alimentos?		X		
	• Onde estão definidas claramente as responsabilidades?		X		Responsabilidades por definir.
	• Isso foi comunicado aos membros da empresa? Como?		X		
6.1.2. Uma análise de risco de defesa de alimentos e uma avaliação dos riscos associados devem ter sido realizadas e documentadas. Com base nessa avaliação e com base nos requisitos legais, áreas críticas à segurança devem ser identificadas. A análise de riscos de defesa de alimentos e a avaliação dos riscos associados devem ser realizadas anualmente ou mediante alterações que afetem a integridade dos alimentos. Um sistema de alerta apropriado deve ser definido e testado periodicamente quanto à eficácia.	• Quais são os requisitos legais/de defesa de alimentos do cliente aplicáveis à empresa?		X	D	Por definir.
	• Como é que a empresa pode demonstrar conformidade com esses requisitos?		X		
	• Qual é o processo / procedimento usado para executar a análise de perigos e a avaliação dos riscos associados?		X		
	• A análise de perigos está alinhada com as necessidades e/ou expectativas legais e/ou do cliente?		X		
	• Como é que os sistemas ajudam a empresa a identificar áreas críticas ou de alto risco?		X		
	• Com que frequência é revisto o programa de defesa de alimentos?		X		
	• Quais os critérios que a empresa considera para determinar a frequência para realizar a análise de risco, se não for realizada anualmente?		X		
	• Como é que a empresa é alertada sobre qualquer violação da defesa de alimentos?		X		
	• Como é que é avaliada a eficácia do programa de defesa de alimentos?		X		

Anexo E. Política da Qualidade

OVO DOCE	POLÍTICA DA QUALIDADE	OD.0002.01 07/04/2020

A Ovo Doce acredita que o seu sucesso depende primordialmente da qualidade dos seus produtos e da confiança dos seus clientes, construída ao longo dos últimos nove anos. Reconhece que é fundamental, para a manutenção dessa confiança, a garantia da Melhoria Contínua da Qualidade e Segurança Alimentar em todos os produtos comercializados, com base no cumprimento de todos os requisitos regulamentares aplicáveis ou estabelecidos com os clientes.

A Ovo Doce compromete-se assegurar todos os recursos necessários para a eficaz aplicação do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar, sendo que o cumprimento da sua Política de Qualidade tem permitido a manutenção dos compromissos estabelecidos com os clientes e o seu crescimento e afirmação no mercado competitivo de produtos de pastelaria. A organização promove junto de todos os colaboradores, a importância da comunicação para a construção de uma cultura de Segurança Alimentar onde todos reconheçam o seu contributo e responsabilidade para a obtenção de produtos seguros.

A Ovo Doce possui uma Política da Qualidade que assenta em sete princípios:

- **Foco no Cliente e no Consumidor**

A organização apresenta uma estrutura que se foca na garantia do elevado grau de satisfação do cliente. Esta tem em conta os requisitos e necessidades do cliente, tentando ultrapassar as suas expetativas e garantir a sua fidelização.

- **Envolvimento das Pessoas**

Os colaboradores são a base para atingir os objetivos e garantir o desenvolvimento e crescimento da organização. Na Ovo Doce todos os colaboradores contribuem para a qualidade dos produtos de pastelaria, qualidade esta que está em constante desenvolvimento, permitindo o aperfeiçoamento do Sistema de Gestão. Assim sendo, a organização investe nos seus recursos humanos no sentido de desenvolver, não só as suas competências técnico-profissionais e pessoais, através de formações, mas também proporcionando-lhes condições de trabalho favoráveis (em equipa e individuais), assegurando o seu comprometimento na garantia da qualidade dos produtos e a sua motivação.

- **Proximidade com Fornecedores e Parceiros**

Manter boas relações com os fornecedores e parceiros é considerada uma boa prática empresarial, uma vez que permite o fecho do ciclo da garantia da satisfação e fidelização dos clientes. Assim, é bastante importante o cumprimento dos requisitos, tanto dos fornecedores como das entidades parceiras, de

Figura E1- Política da Qualidade modelo para a empresa Ovo Doce.

forma a que exista uma boa comunicação e confiança entre as duas partes, permitindo o crescimento das duas em conjunto e a criação de valor.

No sentido de assegurar não só a qualidade como também a segurança dos seus produtos, a Ovo Doce possui um elevado grau de exigência com os seus fornecedores, obrigando-os a cumprir uma série de procedimentos, de forma a que haja a melhoria contínua não só do produto, mas também do serviço prestado.

- **Cumprimento dos Requisitos Legais**

A Ovo Doce garante não só o cumprimento dos requisitos legais, estatutários, regulamentares e normativos, afetos à área em que se insere a organização, como também todos os requisitos relacionados com a Segurança dos Alimentos.

- **Qualidade e Segurança dos Produtos**

A organização aposta na melhoria contínua dos processos e procedimentos de forma a aumentar a eficácia e rendimento dos mesmos, a qualidade e segurança dos produtos, bem como o aumento da competitividade de mercado e da excelência comercial.

Anualmente, é auditado todo o Sistema de Gestão da Qualidade de forma a poder detetar-se e corrigir as não conformidades, os problemas a elas adjacentes e a garantir a implementação contínua de melhorias.

A garantia da produção de alimentos seguros é feita através da promoção das boas práticas de higiene e da identificação e controlo de todos os perigos associados. Além disso, a Ovo Doce incentiva, através de análises de risco prévias e de atividades de garantia de qualidade, a identificação de problemas, defeitos e rejeição dos seus produtos antes de estes serem entregues aos clientes, bem como o estabelecimento de medidas de controlo e de prevenção para minimizar a sua probabilidade de ocorrência.

- **Preocupação Ambiental e Social**

A organização tem em consideração todos os requisitos relacionados com a Saúde e Segurança no Trabalho e com a proteção da ética e dos direitos humanos. Além disso, a Ovo Doce adotou uma atitude ambientalmente correta e responsável, tendo em vista a redução do desperdício alimentar e a utilização consciente e racionalizada dos recursos naturais, como a água, e dos recursos energéticos.

Figura E2- Política da Qualidade modelo para a empresa Ovo Doce (continuação)**.**

OVO DOCE	POLÍTICA DA QUALIDADE	OD.0002.01 07/04/2020

- **Sustentabilidade**

A Ovo Doce trabalha no sentido de manter a sustentabilidade financeira da empresa e dos seus processos, de forma a que possa cumprir os seus objetivos e incentivar a criação de valor.

A Ovo Doce estabelece como objetivos:

1- A sua certificação no referencial IFS *Food* versão 6.1;

2- A restruturação do catálogo de produtos a produzir (reduzir o número de produtos);

3- A redução do número de reclamações de clientes, face ao ano civil anterior;

4- O aumento da satisfação do cliente, face ao ano civil anterior;

5- Ter uma eficácia mínima de 75% na implementação das ações corretivas;

A Gerência da Ovo Doce promoverá ativamente a melhoria contínua dos processos e do Sistema de Segurança Alimentar como um todo, garantindo não só a superação dos objetivos estabelecidos, mas também das expetativas dos seus clientes. Além disso, a Gerência compromete-se a divulgar e fazer entender a Política da Qualidade da empresa a todos os colaboradores e junto das partes interessadas, sendo anualmente analisada e revista a adequabilidade desta Política.

Figura E3- Política da Qualidade modelo para a empresa Ovo Doce (continuação).

Anexo F. Organograma

É importante referir que, todos os nomes presentes nos documentos são fictícios, foram criados apenas para exemplificação do preenchimento da documentação.

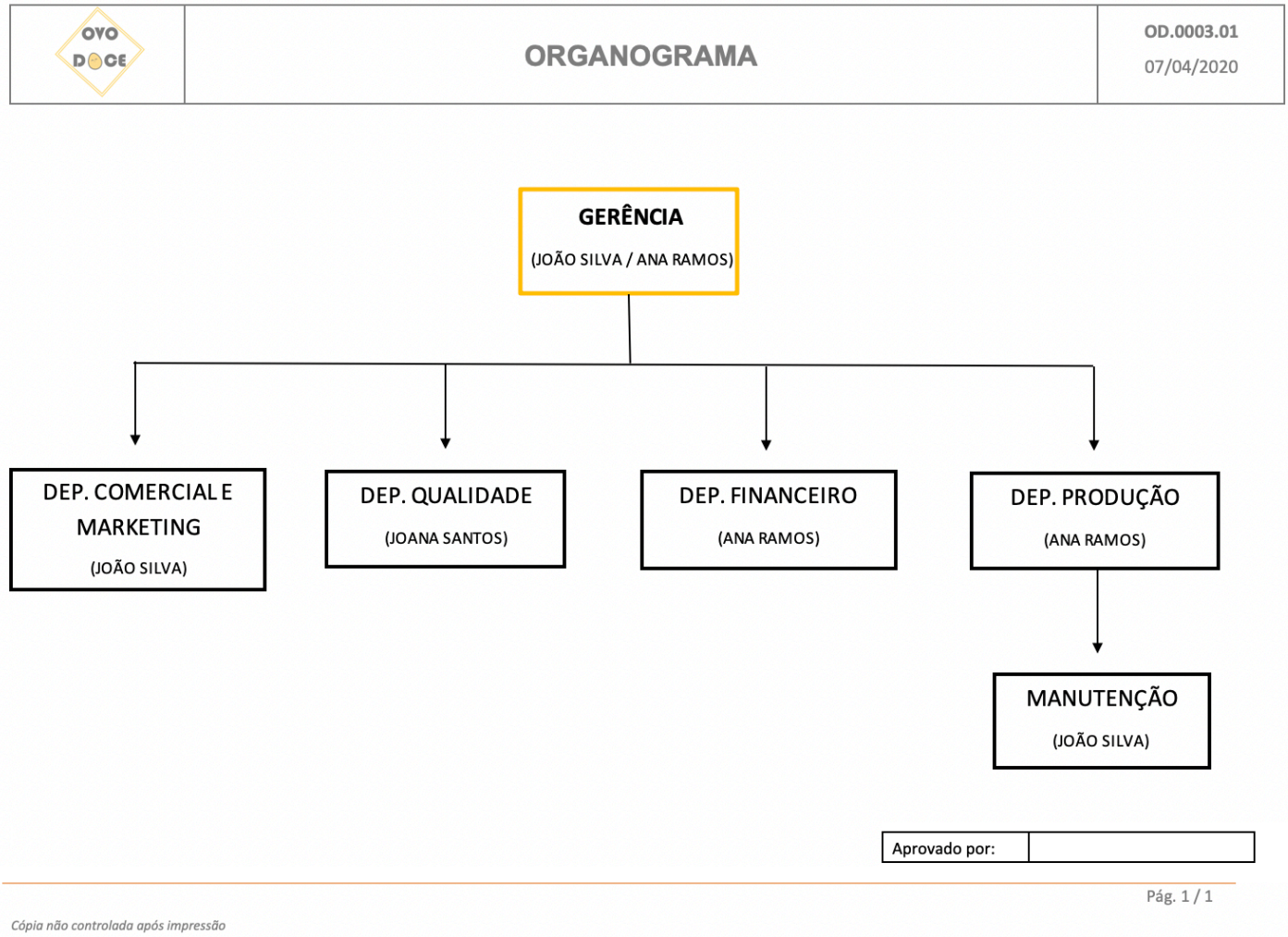


Figura F1- Organograma modelo feito com base na estrutura da empresa Ovo Doce.

Anexo G. Manual de Descrição de Funções

OVO DOCE	MANUAL DE DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES	OD.0004.01 06/04/2020

Âmbito

A Ovo Doce é uma empresa de carácter familiar que tem como atividade a produção de produtos de pastelaria frescos e congelados.

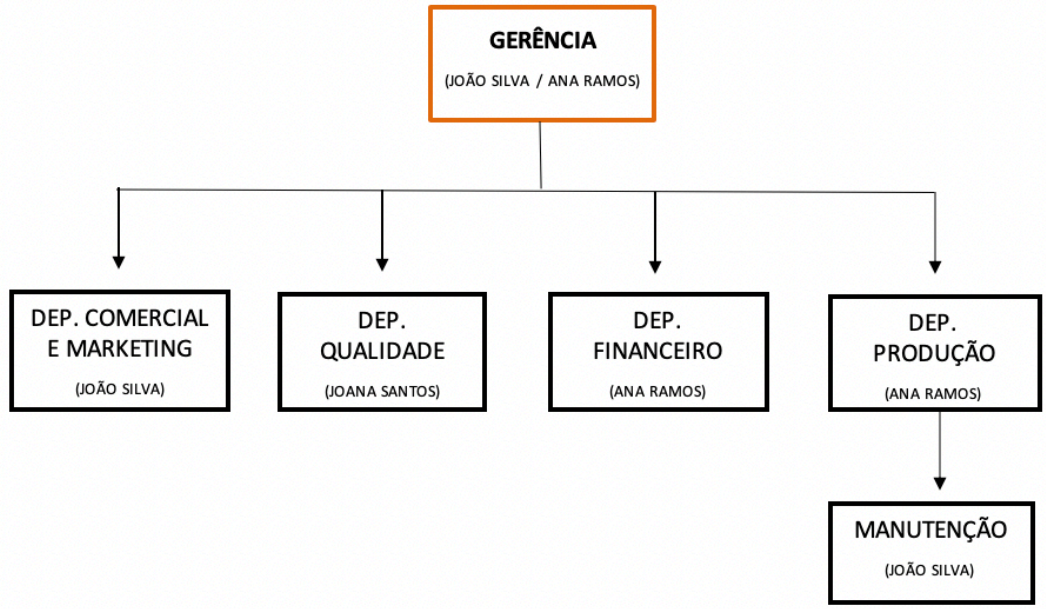
Os produtos frescos são carregados no produtor e entregues diretamente ao cliente. No caso dos produtos congelados, a Ovo Doce trabalha com entrepostos frigoríficos que procedem à descarga, armazenagem e respetiva carga, para entrega no cliente.

As vendas destinam-se não só ao mercado nacional (Continente e Ilhas), como ao mercado internacional (Espanha e França).

A estrutura organizacional da empresa encontra-se descrita no organograma abaixo. A Gerência é responsável por mantê-lo atualizado, aprovando as modificações necessárias, dentro das várias funções e responsabilidades, bem como pelo seu cumprimento.

Assim, o presente manual aplica-se a todos os departamentos e secções de atividade do grupo Ovo Doce.

Organograma da Empresa



Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 8

Figura G1- Manual de descrição de funções modelo elaborado para a Ovo Doce.

OVO DOCE	MANUAL DE DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES	OD.0004.01 06/04/2020

⇨ DIRETORA DO DEPARTAMENTO DA QUALIDADE | JOANA SANTOS

1. Funções e Responsabilidades

- Verificar e controlar a mercadoria em *stock*;
- Emitir as devoluções/rejeições feitas por clientes;
- Identificar e etiquetar os produtos não conformes;
- Supervisionar todas as auditorias internas e externas;
- Estabelecer e manter boas relações com os auditores;
- Emitir as instruções de trabalho aos colaboradores da produção;
- Desenvolver o plano HACCP para todos os processos e produtos;
- Cumprir e fazer cumprir as normas e procedimentos de segurança;
- Enviar e fazer o seguimento das reclamações do material não conforme aos fornecedores;
- Supervisionar o envio de amostras para o laboratório para realização de testes internos;
- Coordenar a Equipa de Segurança Alimentar (ESA) e a Equipa de Mitigação de *Food Fraud*;
- Elaborar a política de responsabilidade social da empresa (se a Gerência assim o designar);
- Selecionar e avaliar os fornecedores em parceria com o Departamento Comercial e Marketing;
- Estabelecer a comunicação entre a empresa e as autoridades fiscalizadoras e/ou certificadoras;
- Analisar e rever os testes internos e externos identificando os problemas e propondo melhorias;
- Implementar, divulgar e fazer cumprir os planos de emergência e procedimentos de higiene e segurança no trabalho;
- Solicitar a documentação aos fornecedores (Fichas Técnicas das matérias-primas, boletins de análise, certificados, etc.) e arquivá-la;
- Dinamizar e fomentar a criação de formações, palestras e/ou seminários sobre a qualidade ou outro tópico que seja considerado como adequado;
- Assegurar a melhoria continua dos processos, através da implementação e monitorização de procedimentos da qualidade, e da adaptação das medidas corretivas que evitem a repetição de problemas e de ações preventivas que evitem a sua ocorrência;
- Responsável pelos processos de certificação realizados na Ovo Doce, no âmbito da qualidade, ambiente, energia, segurança e higiene no trabalho e/ou alimentar.

2. Qualificações Técnico-Profissionais

- Proatividade e dinamismo;
- Capacidade de observação;
- Capacidade de comunicação;
- Espírito de trabalho em equipa;
- Capacidade de escuta e de empatia;
- Sentido de autonomia e responsabilidade;
- Conhecimentos sobre a microbiologia dos alimentos;
- Conhecimentos sobre o Sistema de Gestão Ambiental (ISO 14000);
- Conhecimentos dos processos do fabrico dos produtos de pastelaria;
- Conhecimentos sobre os Sistemas de Gestão da Qualidade (ISO 9001);
- Licenciatura em Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar ou equivalente;
- Conhecimentos aprofundados sobre Saúde e Segurança no Trabalho (OSHAS 18001);
- Conhecimentos aprofundados sobre o Sistema e Higiene e Segurança Alimentar (sistema HACCP, ISO 22000, IFS *Food* 6.1);
- Conhecimentos básicos de informática (*Microsoft Office*) e programas/aplicações informáticas na área da qualidade e da segurança, higiene e saúde no trabalho.

3. Política de Substituição

- Política de Substituição 1- Membro da Gerência;
- Política de Substituição 2- Diretor(a) do Departamento de Produção.

Figura G2- Manual de descrição de funções modelo da Diretora do Departamento da Qualidade da Ovo Doce.

Anexo H. Procedimento Foco no Cliente

OVO DOCE	PROCEDIMENTO FOCO NO CLIENTE	OD.0062.01 25-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo identificar as necessidades e expetativas dos clientes, a que a Ovo Doce deve dar resposta.
- Desta forma é possível compreender os requisitos dos clientes, permitindo a evolução dos produtos disponibilizados pela empresa, na tentativa de se exceder. Esta análise permite ainda, à Ovo Doce, definir os seus objetivos de qualidade e implementar medidas integrantes do Sistema de Melhoria Contínua.
- Assim é permitido à Ovo Doce cumprir uma das suas missões, que é a satisfação dos seus consumidores.

POLÍTICA FOCO NO CLIENTE

- A Gerência deve assegurar que as seguintes áreas-chave do foco no cliente são asseguradas pela organização:

Perceção do Cliente – Os nossos clientes devem acreditar que experienciaram os padrões mais altos de atendimento ao cliente, nas suas relações connosco.

Qualidade e Segurança – Na Ovo Doce entregaremos os nossos produtos com a qualidade, segurança e legalidade acordada previamente com os nossos clientes.

Comprometimento- Na Ovo Doce comprometemo-nos a tratar todos os nossos clientes com respeito e a entregar as nossas encomendas dentro do tempo previsto.

Responsabilidade – Na nossa organização não iremos ser complacentes e daremos resposta às necessidades dos clientes e às suas aspirações, numa base contínua. Iremos também atender às reclamações dos clientes e iremos consultá-los quando forem planeadas alterações significativas na Ovo Doce. Assim, a visão dos nossos clientes será utilizada para melhorar a qualidade dos nossos produtos e serviços.

Acessíveis – Na Ovo Doce iremos ser sempre acessíveis e profissionais.

RESPONSABILIDADES

- O presente procedimento deve ser seguido pela organização, estando a sua divulgação à responsabilidade da Gerência.

Aprovado por: GE Pág. 1/2

Cópia não controlada após impressão

Figura H1- Procedimento modelo foco no cliente da Ovo Doce.

OVO DOCE	PROCEDIMENTO FOCO NO CLIENTE	OD.0062.01 25-05-2020

PROCEDIMENTO

1. Investigar e compreender o cliente-alvo e as suas necessidades e expetativas.
   A partir da determinação das necessidades dos clientes, a organização pode identificar as oportunidades de mercado e dar resposta às mesmas, resultando no aumento do lucro.
2. Assegurar que os objetivos da organização estão relacionados com as necessidades dos clientes e com as suas expetativas (requisitos dos clientes).
3. Comunicar as necessidades dos clientes e as suas expetativas ao resto da organização.
   Desta forma é assegurado que todos os colaboradores estão conscientes da missão da organização e participam ativamente para atingir tal objetivo.
4. Gerir a satisfação dos clientes e agir segundo os resultados obtidos.
   Para a avaliação da satisfação dos clientes e de forma a obter o seu feedback e sugestões de melhoria, deve ser periodicamente entregue ao cliente o "Inquérito de Satisfação do Cliente" (OD.0009).
5. Gerir as relações com os clientes.
   Para tal, deve proceder-se à implementação das melhorias sugeridas pelos clientes, à adaptação dos requisitos do produto, de forma a ir de encontro às suas novas necessidades e expetativas, a fim de solidificar a relação de confiança estabelecida.

Uma das principais mensagens que a Gerência deve transmitir aos seus colaboradores é de que um dos objetivos do negócio é manter o cliente feliz.

Aprovado por: GE Pág. 2/2

Cópia não controlada após impressão

Figura H2- Procedimento modelo foco no cliente da Ovo Doce (continuação).

Anexo I. Inquérito de Satisfação do Cliente

OVO DOCE	INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE	OD.0009.01 21/04/2020

Na Ovo Doce, acreditamos que o *feedback* dos clientes é uma ferramenta essencial para podermos evoluir como organização e estar atualizados e a par das necessidades e expectativas dos nossos clientes. Por favor preencha este breve inquérito, a SUA OPINIÃO É IMPORTANTE PARA NÓS!

Data: _____/_____/_____

Identificação do Cliente/Empresa: _____

Nome do Responsável pelo Preenchimento deste Inquérito: _____

Telefone: _____ Correio Eletrónico: _____

1. **Classifique os seguintes aspetos de 1 a 10 quanto ao seu grau de satisfação, tendo em consideração que a classificação 10 corresponde ao excelente e a classificação 1 a um desempenho muito fraco.**

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Relação Qualidade/Preço										
Confiança nos Nossos Produtos										
Flexibilidade para Encomendas Urgentes										
Serviço Pós-Venda (ex.: tratamento de reclamações)										
Imagem da Organização										

A nível global, qual é o seu grau de satisfação com a Ovo Doce?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Recomendaria algum dos nossos produtos a familiares, amigos, colegas de trabalho?

☐ Sim ☐ Não

Observações e Propostas de Melhoria

_____

_____

_____

Muito Obrigado pela sua colaboração!

Aprovado por: GE Pág. 1 / 1

Cópia não controlada após impressão

Figura I1- Inquérito modelo para avaliar a opinião do cliente.

Anexo J. Instrução de Trabalho – Controlo de Documentos e Registos

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 07-04-2020

TÍTULO	Controlo de Documentos e Registos	N.º	01

	DESCRIÇÃO
1. Objetivos e Campos de Aplicação	• Definir um sistema de controlo que assegure que todos os documentos e impressos da Ovo Doce se encontram em vigor, assegurando também que todos os documentos obsoletos são recolhidos de modo a evitar a sua utilização inadvertida; • Definir uma sistemática para o controlo de registos; • Definir a metodologia para a elaboração, aprovação, alteração, codificação, arquivo, distribuição e destruição dos documentos e impressos da Ovo Doce; • Aplica-se a todos os documentos e registos da Ovo Doce.
2. Responsabilidades	<table><tr><th>Tipo de Documento</th><th>Elaboração (*)</th><th>Aprovação</th></tr><tr><td>Política da Qualidade / Organograma</td><td>DQ/ GE</td><td>GE</td></tr><tr><td>Instruções de Trabalho (IT's) /Manuais Técnicos</td><td>Todos Setores</td><td>GE</td></tr><tr><td>Sistema de Segurança Alimentar</td><td>DQ</td><td>GE</td></tr><tr><td>Impressos, restantes documentos</td><td>Todos Setores</td><td>GE</td></tr></table> GE – Gerência, DQ – Departamento da Qualidade (*) – A elaboração e emissão de todos os documentos é da responsabilidade do Departamento da Qualidade, com a colaboração do Setor envolvido.
3. Documentação Interna	• Impressos: são modelos que definem os campos de preenchimento obrigatório. Os impressos internos são codificados do seguinte modo: OD . XXXX . Y Modelo Empresa Informática; N.º sequencial do impresso; Edição com início em 01
	• Documentos da Ovo Doce: são os meios utilizados para conter informação (documentos escritos, informáticos ou outros), especificando ou atestando atividades e requisitos, técnicas de procedimentos ou resultados. São revistos sempre que necessário. ⇒ Os documentos em suporte papel, não codificados, não são considerados como fazendo parte do Sistema de Segurança Alimentar, sendo por isso, propriedade do próprio detentor, o qual é responsável pela sua utilização e eliminação.
3.1. Aprovação	Os documentos e impressos são aprovados, através da disponibilização do documento no "Workstation", pela Gerência , a todos os colaboradores que deles necessitem. O "Workstation" contém unicamente a última revisão aprovada dos documentos. Após a aprovação, os documentos ou impressos são incluídos na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001. Os documentos (planos) emitidos anualmente, que incluem campo de aprovação, têm de ser

Aprovado por: GE — Pág. 1 / 4
Cópia não controlada após impressão

Figura J1- Instrução de trabalho no âmbito do controlo de documentos e registos da Ovo Doce.

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 07-04-2020

TÍTULO	Controlo de Documentos e Registos	N.º	01

	DESCRIÇÃO
	datados e inserido o nome do responsável pela aprovação, no ficheiro informático.
3.2. Distribuição/ Arquivo/ Conservação	Quando um documento ou impresso é emitido pela primeira vez ou é reeditado, é da responsabilidade do Departamento da Qualidade a sua emissão e posterior distribuição, podendo esta última ser através de: • Cópia controlada - cujos detentores recebem todas as reedições dos documentos/ impressos. Toda a documentação/impressos é colocada no servidor acessível a todos os utilizadores que dela necessitem. • Cópias suplementares (cópias tiradas das cópias controladas), não possuem nenhuma identificação especial quando as mesmas se destinam a documentos de trabalho/registo. • Cópia de trabalho – a distribuição destas cópias não é controlada, não sofrendo qualquer alteração/atualização. As cópias de documentos de suporte informático, em papel, são consideradas como não controladas, devendo por isso ser identificadas no final da folha com "Cópia não controlada após impressão", não sendo deste modo assegurada a sua atualização. Todos os documentos e/ou impressos devem encontrar-se em locais que permitam o seu bom estado de conservação, bem como o fácil acesso aos elementos que deles necessitam.
3.3. Alterações	Todos os Departamentos podem solicitar, sempre que se justificar, a alteração de um documento/impresso; Para tal, assinalam no documento a substituir as alterações que pretendem, enviando-o ao Departamento da Qualidade. Todas as modificações a documentos são revistas e aprovadas pela Gerência. Todos os impressos/documentos alterados são sujeitos a uma nova edição, sendo as alterações sofridas descritas na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" – OD.0001. Os documentos, tais como brochuras, panfletos e anúncios, são considerados meios de comunicação e de divulgação, pelo que não são sujeitos ao controlo de edição.
3.4. Obsoletos	Os documentos obsoletos são arquivados numa pasta informática de documentos obsoletos durante o tempo previsto para os mesmos (tempo de armazenamento mínimo de 3 anos). A recolha e destruição das cópias suplementares é da responsabilidade de cada Departamento.
4. Documentação Externa	Os documentos externos são rececionados por qualquer Departamento, que os identifica com a data de receção, e os encaminha para o respetivo destinatário. Este tipo de documentos é controlado através da data de receção dos mesmos. Os documentos externos relevantes para o Sistema de Gestão da Qualidade são incluídos na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001.
4.1. Normas e Legislação	No caso de normas e requisitos legais aplicáveis aos serviços da Ovo Doce, a sua atualização, realizada pelo Departamento da Qualidade, é assegurada pela consulta mensal do Diário da

Figura J2- Instrução de trabalho no âmbito do controlo de documentos e registos da Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 07-04-2020

TÍTULO	Controlo de Documentos e Registos	N.º	01

	DESCRIÇÃO
	República eletrónico e dos resumos da SG-Lex. Como complemento a esta fonte de informação procede-se, ainda, à consulta periódica (semestral) de diversas fontes na Internet, tais como: IPQ, ASAE, DGV, DRAP, EUR-LEX, entre outros. O Departamento da Qualidade informa os respetivos departamentos da atualização de normas e/ou legislação. Toda a legislação, normas ou outro requisito aplicável às atividades da Ovo Doce é listada na "Lista de Legislação e Normas"- OD.0006. Cabe ao Departamento da Qualidade a análise da legislação recebida, bem como a avaliação do impacto da mesma no Sistema de Segurança Alimentar, reunindo com a Gerência, no caso de ser necessário alterar/rever qualquer documento do Sistema de Segurança Alimentar. Todos os Departamentos são responsáveis pelos documentos que lhe são facultados.
5. Gestão Informática	Os dados informáticos estão alojados num servidor externo, acesso por VPN em cada um dos computadores. Trimestralmente, é efetuada uma cópia de segurança manual para um disco externo arquivado fora das instalações. Os antivírus são monitorizados automaticamente. Anualmente, é realizada uma atualização do *software*.
6. Controlo dos Registos	No documento "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001 estão referenciados todos os registos do Sistema de Segurança Alimentar.
6.1. Identificação	A identificação é o elemento que distingue dois registos do mesmo tipo. As características que podem garantir esta distinção são: • Data; • N.º / Nome do Cliente e/ou Fornecedor. O modo como são identificados está definido na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001, no campo "Identificação".
6.2. Armazenagem	Os registos são arquivados em locais com condições ambientais que assegurem a integridade e legibilidade dos mesmos. Os registos são identificados e arquivados em pastas próprias, sendo que, deverá ser dada preferência ao arquivo em suporte informático, disponibilizado com acesso por VPN a servidor externo. O modo de armazenamento dos registos, bem como a responsabilidade pela armazenagem dos mesmos estão definidos na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001.
6.3. Recuperação	Os registos devem ser mantidos por um período de tempo, durante o qual estes sejam necessários. Os mesmos devem também ser organizados de modo a facilitar a sua recuperação.

Aprovado por: GE Pág. 3 / 4
Cópia não controlada após impressão

Figura J3- Instrução de trabalho número no âmbito do controlo de documentos e registos da Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 07-04-2020

TÍTULO	Controlo de Documentos e Registos	N.º	01

	DESCRIÇÃO
	O modo como estão organizados está definido na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001, no campo "Recuperação".
6.4. Proteção	Os registos são acessíveis aos departamentos respetivos e à Gerência.
6.5. Tempo de Retenção	Estão definidos dois tempos de arquivo para os registos da qualidade: • Arquivo "vivo"; • Arquivo "morto". O tempo de retenção dos registos de Segurança Alimentar está definido na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001, sendo o tempo de arquivo contado a partir do ano de criação do registo. Uma vez por ano, o responsável definido na "Lista de Controlo de Documentos e Registos" - OD.0001, procede à manutenção e/ou eliminação dos registos da sua responsabilidade, verificando: • Quais os registos a arquivar e proceder ao seu arquivo; • Quais os registos que ultrapassam o período de arquivo vivo e passá-los para arquivo morto; • Quais os registos que expiraram o tempo de arquivo morto, procedendo à sua eliminação;
6.6. Eliminação	Findo o período definido para Arquivo morto, os registos em suporte papel são destruídos e os ficheiros disponíveis em suporte informático são eliminados, sendo a responsabilidade pela destruição dos registos atribuída ao Departamento da Qualidade.

Figura J4- Instrução de trabalho no âmbito do controlo de documentos e registos da Ovo Doce (continuação).

Anexo K. Plano HACCP

OVO DOCE	**FICHA TÉCNICA**	Data: 26/03/2020
	Bolo Brigadeiro MD	Revisão: 2

1. IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO



1.1 – Denominação Comercial	Bolo Brigadeiro
1.2 – Código de Barras	8480000876560 (800g)
1.3 – Descrição	Bolo de chocolate recheado e coberto com brigadeiro e decorado com granulado de chocolate.
1.4 – Lista de Ingredientes	Preparado para bolo de chocolate (açúcar; farinha de **trigo;** cacau magro em pó (4%); amido de **trigo**; gordura de palma encapsulada (contém **leite**); levedante químico: E500, E450; **glúten** de **trigo**; emulsionantes: E471, E475; sal; espessantes: E466, E415; aromas), **leite** condensado (**leite** gordo; açúcar), açúcar, granulado de cacau (açúcar; gordura vegetal totalmente hidrogenada (palmiste); cacau magro em pó; agente de cobertura (E-553b); emulsionante (E-322); aroma), **ovos**, óleo de girassol, água, margarina (óleos e gorduras vegetais parcialmente hidrogenados em proporções variáveis: óleo de canola e gordura de palma; água; sal; emulsionantes: E322 (girassol), E471, E475; dextrose; antioxidantes: E304, E306; aroma; corante: beta caroteno; regulador de acidez: E330), chocolate em pó (açúcar; cacau em pó; aromatizante (vanilina); sal), **leite**.
1.5 – Condições de Conservação	Conservar a -18ºC. Após descongelação, conservar em ambiente refrigerado, a uma temperatura máxima de 6ºC e consumir no prazo máximo de 7 dias. Uma vez descongelado não voltar a congelar.
1.6 – Modo de Utilização	Descongelar durante 6 horas no frigorífico (entre 2 e 6ºC) ou à temperatura ambiente durante o máximo de 4 horas.
1.7 – Prazo de Validade	180 Dias (Congelado) Após descongelação consumir no prazo máximo de 7 dias.
1.8 – Peso Líquido	800g
1.9 – Acondicionamento e Embalagem	Embalagem Primária – Cuvete Plástica Transparente Embalagem Secundária – Caixa de Cartão

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 1 de 3

Figura K1- Ficha Técnica do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce.

OVO DOCE	**FICHA TÉCNICA**	Data: 26/03/2020
	Bolo Brigadeiro MD	Revisão: 2

2. ALERGÉNIOS

ALERGÉNIO	PRESENTE COMO INGREDIENTE	INGREDIENTES PODEM CONTER VESTÍGIOS	RISCO DE CONTAMINAÇÃO DEVIDO À PRESENÇA NA UNIDADE
1. Cereais que contêm glúten (nomeadamente trigo, centeio, cevada, aveia, espelta, kamut ou as suas estirpes hibridizadas)	**SIM**	-	-
2. Crustáceos e produtos à base de crustáceos	NÃO	NÃO	NÃO
3. Ovos e produtos à base de ovos	**SIM**	-	-
4. Peixes e produtos à base de peixe	NÃO	NÃO	NÃO
5. Amendoins e produtos à base de amendoins	NÃO	NÃO	**SIM**
6. Soja e produtos à base de soja	NÃO	**SIM**	-
7. Leite e produtos à base de leite (incluindo lactose)	**SIM**	-	-
8. Frutos de casca rija, nomeadamente, amêndoas, avelãs, nozes, castanhas de caju, nozes pécan, castanhas do Brasil, pistácios, nozes de macadâmia ou do Queensland e produtos à base destes frutos	NÃO	**SIM**	-
9. Aipo e produtos à base de aipo	NÃO	NÃO	NÃO
10. Mostarda e produtos à base de mostarda	NÃO	NÃO	NÃO
11. Sementes de sésamo e produtos à base de sementes de sésamo	NÃO	**SIM**	-
12. Dióxido de enxofre e sulfitos em concentrações superiores a 10 mg/kg ou 10 mg/l em termos de SO_2	NÃO	NÃO	**SIM**
13. Tremoço e produtos à base de tremoço	NÃO	**SIM**	-
14. Moluscos e produtos à base de moluscos	NÃO	NÃO	NÃO

Fonte: Anexo II do Regulamento (EU) N.º 1169/2011 de 25 de Outubro de 2011

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 2 de 3

Figura K2- Ficha Técnica do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	**FICHA TÉCNICA**	Data: 26/03/2020
	Bolo Brigadeiro MD	Revisão: 2

3. Parâmetros Microbiológicos

Parâmetro	Limite máximo	Unidade
Microrganismos a 30 ºC	$<10^4$	UFC/ g
Enterobactérias	$<10^2$	UFC/ g
Coliformes totais	$<10^2$	UFC/ g
Escherichia coli	Ausência	Aus/g
Salmonella em 25g	Ausência	Aus/25g
Listeria monocytogenes em 25g	Ausência	Aus/25g
Staphylococcus aureus em 0,1g	Ausência	UFC/ g
Shigela em 25g	Ausência	Aus/25g
Clostridium perfringens	$<10^3$	UFC/ g
Bolores e Leveduras	<500	UFC/ g

4. Declaração Nutricional

Declaração Nutricional	Por 100 g
Energia	1577 kJ/377 kcal
Lípidos	17,1 g
- dos quais saturados	5,88 g
Hidratos de Carbono	49,9 g
- dos quais açúcares	40,5 g
Fibra	1,2 g
Proteínas	5,2 g
Sal	0,60 g

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 3 de 3

Figura K3- Ficha Técnica do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

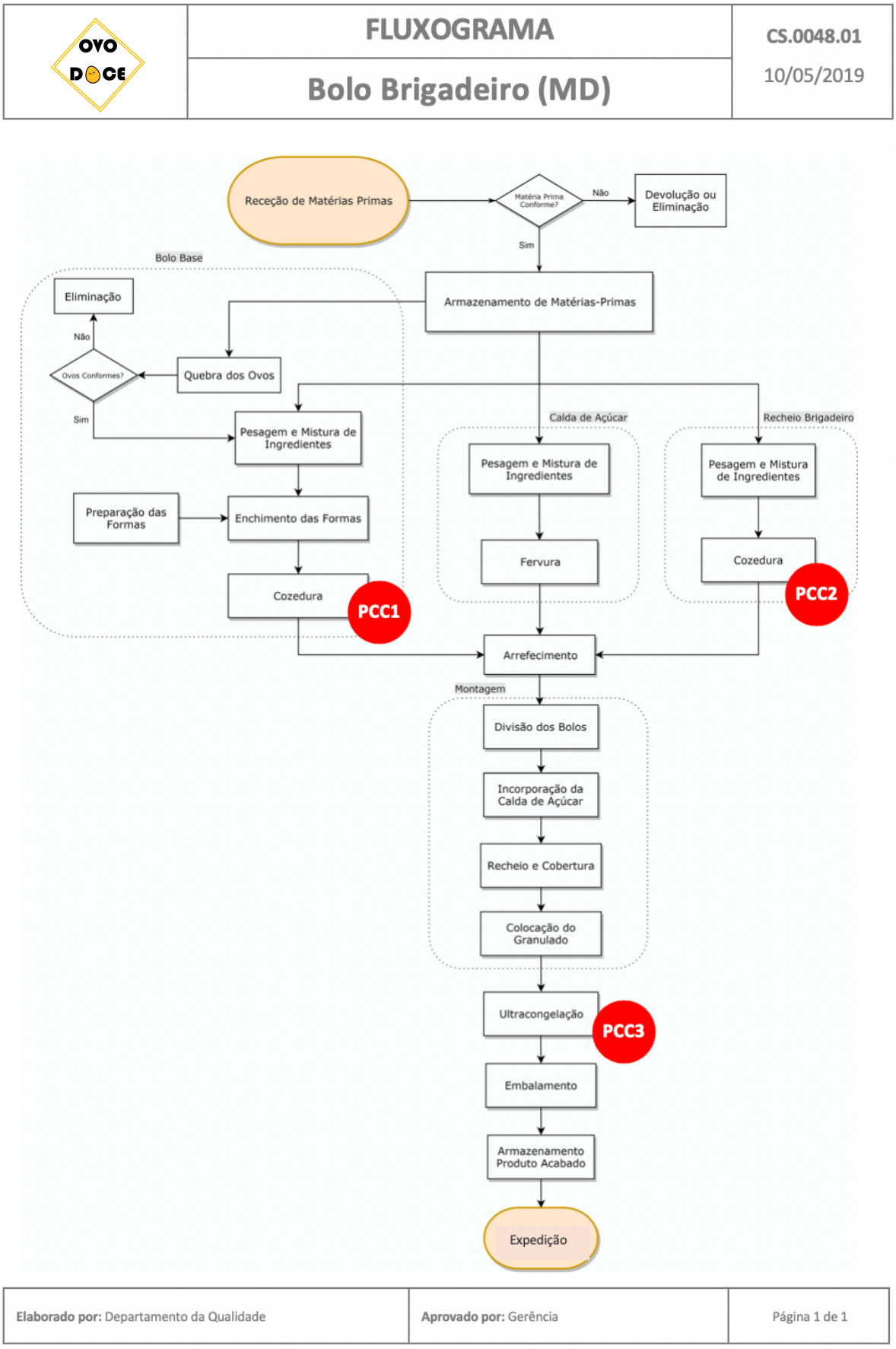


Figura K4- Fluxograma do processo produtivo do bolo brigadeiro da Ovo Doce.

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
Receção de Matérias Primas	F	Fragmentos de vidro, madeira, plástico e/ou metal ou objetos estranhos (pelos, cabelos, etc.)	○ Práticas de Fabrico e de Higiene inadequadas do fornecedor ○ Embalagens desprotegidas ou danificadas	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação de fornecedores • Inspeção visual na receção
	Q	Contaminação por substâncias químicas (pesticidas)	○ Práticas de Fabrico inadequadas do fornecedor ○ Incumprimento dos limites máximos de resíduos (LMR) pelo produtor	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação de fornecedores • Inspeção visual na receção
	B	Contaminação/ desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, estafilococos coagulase-positiva, microrganismos da família *Enterobacteriaceae*, *Escherichia coli*, *Bacillus cereus* e bolores e leveduras)	○ Não cumprimento das Boas Práticas de Higiene ○ Falta de higienização dos veículos de transporte ○ Contaminação cruzada por microrganismos já existentes no veículo de transporte ○ Interrupção da cadeia de frio durante o transporte ou na receção (se aplicável) ○ Embalamento deficiente do produto	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação de fornecedores • Controlo dos critérios de aceitação dos produtos recebidos: condições de transporte, prazo de validade e rotulagem • Solicitação aos fornecedores dos certificados conformidade e dos boletins de análises
Receção do Material de Embalagem	F	Fragmentos de vidro, plástico e/ou metal	○ Práticas de fabrico e de higiene inadequadas do fornecedor ○ Deficientes condições de receção ○ Embalagens desprotegidas ou danificadas	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação de fornecedores • Inspeção visual na receção • Detetor de metais e de raio-X
	F	Insetos e/ou outras pragas	○ Condições de armazenamento e transporte inapropriadas ○ Controlo de pragas ineficaz	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação de fornecedores • Inspeção visual na receção

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 1 de 10

Figura K5- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce.

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
Receção do Material de Embalagem (continuação)	B	Desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas)	○ Práticas de Higiene incorretas no transporte e receção ○ Receção de material inadequado ou em mau estado de conservação	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação de fornecedores • Verificar higiene dos veículos de transporte • Solicitação aos fornecedores dos certificados conformidade e dos boletins de análises
Armazenamento de Matérias-Primas	Q	Resíduos de produtos de higiene e de desinfeção	○ Incorreto enxaguamento ○ Incumprimento do Plano de Limpeza e Desinfeção do armazém ○ Práticas de armazenamento dos produtos de higiene inadequadas	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores • Cumprimento do Plano de Limpeza e de Desinfeção das Instalações
	B	Desenvolvimento microbiano/Contaminação cruzada (bolores, leveduras, bactérias mesófilas, *Staphylococcus aureus, Escherichia coli* e *Salmonella*)	○ Armazenamento da matéria-prima por períodos superiores ao prazo de validade ○ Acondicionamento em condições de temperatura e humidade inadequadas	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico • Gestão rotacional de stock (FIFO) • Remoção das embalagens externas sempre que possível
Armazenamento de Materiais de Embalagem	F	Fragmentos de plástico e/ou madeira ou objetos estranhos (pelos, cabelos, adornos, etc.)	○ Práticas de Fabrico e de Higiene inadequadas	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Inspeção visual • Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico e de Higiene
	F	Insetos e/ou outras pragas	○ Condições de armazenamento inadequadas ○ Controlo de pragas ineficaz	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Inspeção visual • Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico • Cumprimento do plano de controlo de pragas
	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas)	○ Armazenamento em condições inadequadas ○ Falta de higiene das instalações	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de análises • Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico • Cumprimento dos planos de higienização

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 2 de 10

Figura K6- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas)	○ Armazenamento em condições inadequadas ○ Falta de higiene das instalações	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano analítico • Cumprimento das boas práticas de fabrico • Cumprimento dos planos de higienização
Quebra de Ovos	F	Incorporação de cascas de ovo no produto	○ Práticas de fabrico e de manipulação inadequadas	2	1	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento das boas práticas de fabrico e de manipulação • O procedimento de quebra de ovos deve ser realizado num recipiente à parte • Filtração dos ovos antes da incorporação na massa
	B	Contaminação microbiana	○ Higienização inadequada dos utensílios ○ Práticas de fabrico e de higiene inadequadas do fornecedor ○ Exposição de ovo líquido pasteurizado ao ar livre durante períodos prolongados	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação dos operadores – higiene cuidadosa das mãos antes e após conclusão de uma tarefa • Cumprimento das Boas Práticas de Higiene Pessoal, das Instalações, dos Equipamentos e Utensílios
Pesagem Manual de Ingredientes	F	Fragmentos de plástico e/ou de metal Corpos estranhos originários dos colaboradores que estão a manipular	○ Deficiente higienização de equipamentos e utensílios ○ Falta de higienização de manipuladores ○ Incumprimento das Boas Práticas de Fabrico ○ Falta de manutenção de equipamentos	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico e manipulação • Formação dos operadores • Manutenção preventiva dos equipamentos e utensílios de trabalho
	F	Insetos e/ou outras pragas	○ Deficiente higienização de equipamentos e utensílios ○ Incumprimento das Boas Práticas de Fabrico ○ Controlo de pragas ineficaz	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Inspeção visual • Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico • Cumprimento do plano de controlo de pragas

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 3 de 10

Figura K7- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
Pesagem Manual de Ingredientes (continuação)	Q	Alergénios não mencionados no rótulo do produto	○ Contaminação cruzada ○ Incumprimento do processo marcha em frente ○ Incumprimento das Boas Práticas de Fabrico, Higiene e de Fardamento pelos colaboradores (uso de fardamento no refeitório ou ausência de bata descartável)	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação dos colaboradores • Comprimento das Boas Práticas de Fabrico, Higiene Pessoal e de Fardamento
	Q	Resíduos de produtos de higiene e de desinfeção	○ Incumprimento das instruções de higienização da zona de preparação de massas, de equipamentos e de utensílios ○ Incorreto enxaguamento ○ Práticas de armazenamento dos produtos de higiene inadequadas	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores • Cumprimento dos planos de higienização • Cumprimento do plano de análises
	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*, *Salmonella* e *Staphylococcus aureus*)	○ Higienização de equipamentos e utensílios não eficaz ○ Falta de higiene dos manipuladores ○ Tempo prolongado de exposição das matérias-primas à temperatura ambiente	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores • Cumprimento dos planos de higienização. • Cumprimento do plano de análises
Mistura de Ingredientes	F	Fragmentos de metal	○ Falta de manutenção da batedeira	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de manutenção preventiva da batedeira • Inventário das peças da manutenção • Verificação da integridade de materiais rígidos no arranque da produção • Detetor de metais
	Q	Resíduos de lubrificante de manutenção na batedeira	○ Uso de produtos de manutenção impróprios para contato com os alimentos	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Formação dos colaboradores

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 4 de 10

Figura K8- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão Q1	Q2	Q3	Q4	PCC?	Medidas Preventivas
Mistura de Ingredientes (continuação)	Q	Resíduos de lubrificante de manutenção na batedeira (continuação)	○ Manuseamento incorreto dos produtos de manutenção ○ Manutenção incorreta da batedeira	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de manutenção preventiva da batedeira
	Q	Resíduos de produtos de higiene e de desinfeção	○ Incumprimento das instruções de higienização da zona de preparação de massas, de equipamentos e de utensílios ○ Incorreto enxaguamento Práticas de armazenamento dos produtos de higiene inadequadas	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores. • Cumprimento dos planos de higienização. • Cumprimento do plano de análises
	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli* e *Staphylococcus aureus*)	○ Higienização de equipamentos e utensílios ineficaz ○ Falta de higiene dos manipuladores ○ Tempo de exposição do ovo e da gema à temperatura ambiente prolongado	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores • Cumprimento das Boas Práticas de Higiene Pessoal, das Instalações, dos Equipamentos e Utensílios • Cumprimento dos planos de higienização. • Cumprimento do plano de análises
Preparação e enchimento das formas	F	Fragmentos de plástico e/ou de metal Corpos estranhos originários dos colaboradores que estão a manipular	○ Uso de formas em mau estado de conservação ○ Incumprimento das Boas Práticas de Higiene pelos operadores	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação dos colaboradores. • Cumprimento do plano de manutenção preventiva da doseadora. • Inventário das peças da manutenção. • Verificação da integridade de materiais rígidos no arranque da produção. • Detetor de metais e de raio-X
	F	Insetos e/ou outras pragas	○ Controlo de pragas ineficaz ○ Deficiente higienização de equipamentos e utensílios ○ Incumprimento das Boas Práticas de Fabrico	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de controlo de pragas

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 5 de 10

Figura K9- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
Preparação e enchimento das formas (continuação)	Q	Resíduos de produtos de higiene e de desinfeção	○ Incumprimento das instruções de higienização da zona de preparação de massas, de equipamentos e de utensílios (como a doseadora) ○ Incorreto enxaguamento	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores. • Cumprimento dos planos de higienização. • Cumprimento do plano de análises
	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*)	○ Higienização de equipamentos e utensílios ineficaz ○ Falta de higiene dos manipuladores ○ Incumprimento de Boas Prática de Fabrico (contacto das formas com superfícies mal higienizadas)	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores • Cumprimento das Boas Práticas de Higiene Pessoal, das Instalações, dos Equipamentos e Utensílios (utilização de manguitos) • Cumprimento dos planos de higienização. • Cumprimento do plano de análises
Fervura da Calda de Açúcar	-	Não foram identificados perigos nesta etapa		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cozedura (Bolo base)	F	Fragmento de metal	○ Falta de manutenção do forno	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de manutenção preventiva do forno. • Detetor de metais
	Q	Compostos químicos cancerígenos (acrilamida)	○ Cozedura em excesso (tempo ou temperatura superior ao estipulado na receita)	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Controlo de tempo e temperatura da operação para evitar a cozedura em demasia e por consequência a formação de níveis elevados de acrilamida

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 6 de 10

Figura K10- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão Q1	Q1	Q1	Q1	PCC?	Medidas Preventivas
Cozedura (Bolo base) (continuação)	B	Desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*, coliformes totais, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras)	○ Temperatura de confeção insuficiente ○ Higienização do forno de túnel ineficaz Contaminação cruzada	2	2	4	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM PCC 1	• Controlo de tempo e temperatura da operação para evitar o défice da cozedura • Cumprimento dos planos de higienização do forno • Cumprimento do plano de análises
Cozedura (Recheio)	F	Fragmento de metal	○ Falta de manutenção da cozedora de cremes	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de manutenção preventiva da cozedora de cremes • Inspeção visual do recheio • Detetor de metais
	B	Sobrevivência de microrganismos patogénicos	○ Temperatura de confeção insuficiente ○ Higienização da cozedora de cremes ineficaz	2	2	4	SIM	NÃO	SIM	NÃO	SIM PCC 2	• Boas Práticas de Fabrico e Manipulação • Boas Práticas de Higiene Pessoal, das Instalações, dos Equipamentos e Utensílios • Formação dos operadores • Controlo dos tempos e temperaturas de cozedura estipulados na receita
Arrefecimento	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, coliformes totais, *Escherichia coli*, *Salmonela spp*, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras)	○ Exposição dos produtos ao ar livre por um tempo prolongado (recheio brigadeiro, calda de açúcar e bolo base) ○ Higienização insuficiente das instalações (zona de produção)	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• A finalização do bolo não deve ser feita num período superior a 24 horas depois do arrefecimento do mesmo • Cumprimento do plano de higienização. • Cumprimento do plano de análises.

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 7 de 10

Figura K11- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
Divisão dos Bolos	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*)	○ Deficiente higienização da serra ○ Mau estado de conservação da serra (falta de manutenção) ○ Falta de higiene dos manipuladores ○ Incumprimento de Boas Prática de Fabrico (contacto das formas com superfícies mal higienizadas)	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação aos colaboradores • Cumprimento das Boas Práticas de Higiene Pessoal, das Instalações, dos Equipamentos e Utensílios • Cumprimento dos planos de higienização • Cumprimento do plano de análises
Incorporação da Calda de Açúcar	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*)	○ Deficiente higienização dos doseadores ○ Falta de higiene dos manipuladores	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Esterilização dos doseadores antes da sua utilização • Certificado de conformidade da calda de açúcar • Formação aos colaboradores • Cumprimento das Boas Práticas de Fabrico e de Higiene • Cumprimento dos planos de higienização
Recheio e Cobertura	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*)	○ Higienização de equipamentos e utensílios ineficaz ○ Incumprimento das Boas Práticas de Higiene pelos operadores	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Boas práticas de Fabrico e Manipulação • Boas práticas de Higiene Pessoal, das Instalações e Equipamentos • Manter os utensílios em bom estado de conservação e higiene • Formação dos operadores • Certificado de conformidade do recheio

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 8 de 10

Figura K12- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão				PCC?	Medidas Preventivas
							Q1	Q2	Q3	Q4		
Colocação do Granulado	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*)	○ Higienização de equipamentos e utensílios ineficaz ○ Incumprimento das Boas Práticas de Higiene pelos operadores	2	2	4	SIM	NÃO	NÃO	-	NÃO	• Boas Práticas de Fabrico e de Higiene • Higienização frequente das mãos e desinfeção ao iniciar cada ciclo de colocação de granulado • Formação dos operadores • Certificado de conformidade do granulado
Ultracongelação	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, coliformes totais, *Escherichia coli*, *Salmonella spp*, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras)	○ Prática de tempos e temperaturas inadequadas na câmara de congelação ○ Contaminação cruzada por acondicionamento inadequado os produtos	2	2	4	SIM	SIM	-	-	SIM PPC 3	• Controlo do tempo e temperatura de congelação (T<-18°C no centro térmico em tempo <90 min) • Cumprimento da Boas Práticas de Fabrico e de Higiene do túnel • Manutenção preventiva do túnel de congelação • Registo de temperatura do túnel • Formação dos operadores
Embalamento	F	Insetos e/ou outras pragas	○ Contacto com materiais de embalagem contaminados ○ Controlo de pragas ineficaz	1	1	1	-	-	-	-	NÃO	• Cumprimento do plano de controlo de pragas
	F	Corpos estranhos originários dos colaboradores que estão a manipular	○ Uso de formas em mau estado de conservação ○ Incumprimento das Boas Práticas de Higiene pelos operadores	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação dos colaboradores. • Cumprimento da Boas Práticas de Fabrico
	Q	Migração de materiais ou objetos de plástico	○ Material constituinte das embalagens inadequado	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Seleção e avaliação dos fornecedores • Verificação dos certificados conformidade

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 9 de 10

Figura K13- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DE PERIGOS	CS.0046.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro	10/05/2020

Etapa	Tipo	Descrição do Perigo	Fonte Provável de Contaminação	P	S	R	Árvore de Decisão Q1	Q2	Q3	Q4	PCC?	Medidas Preventivas
Embalamento (continuação)	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, coliformes totais, *Escherichia coli*, *Salmonella spp*, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras)	○ Contaminação cruzada através dos materiais de embalagem armazenados desprotegidos e em local inapropriado ○ Incorreto manuseamento das embalagens ○ Falta de higienização de superfícies ○ Tempo de operação à temperatura ambiente prolongado	1	2	2	-	-	-	-	NÃO	• Formação dos colaboradores. • Cumprimento do plano de higienização das instalações. • Cumprimento do plano de análises
Armazenamento do Produto Acabado	B	Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, coliformes totais, *Escherichia coli*, *Salmonella spp*, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras)	○ Prática de temperaturas de armazenamento inadequadas ○ Contaminação cruzada com microrganismos existentes na câmara ○ Higienização incorreta da câmara de congelação de produto acabado	2	2	4	SIM	NÃO	NÃO	-	NÃO	• Monitorização da temperatura da câmara de congelação. • Controlo informático diário das temperaturas das câmaras com sistema de alarme. • Formação dos colaboradores. • Cumprimento do plano de calibração do termómetro da câmara • Gestão rotacional de stock (FIFO)
Expedição	B	Proliferação microbiana e ou formação de toxinas	○ Prática de temperaturas de transporte inadequadas ○ Incumprimento das condições de conservação recomendadas	2	2	4	SIM	NÃO	NÃO	-	NÃO	• Cumprimento Boas Práticas de Higiene e Transporte • Transporte em veículos adequados • Verificação da temperatura do veículo de transporte (T ≤ -18 °C)

F – Físico; Q – Químico; B – Biológico; P – Probabilidade; S – Severidade; R – Risco; Q1, Q2, Q3, Q4 – Questões 1,2,3,4; S – Sim; N – Não; PCC – Ponto Crítico de Controlo.

Referências:
Afonso, A. (2008). ANÁLISE DE PERIGOS - Identificação dos perigos e avaliação dos riscos para a segurança alimentar. *SEQUALI - Segurança e Qualidade Alimentar*, *5*, 26-28. Disponível em: https://www.infoqualidade.net/SEQUALI/PDF-SEQUALI-05/Page%2026.pdf
Faria, Vera. (2018). *Revisão do Sistema HACCP numa Indústria de Panificação e Pastelaria* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho)
Ludchak, Maryana. (2019). *Melhoria do Sistema HACCP de uma Indústria de Pastelaria e Confeitaria* (Dissertação de Mestrado, Universidade de Lisboa)

Elaborado por: Departamento da Qualidade	Aprovado por: Gerência	Página 10 de 10

Figura K14- Identificação e análise dos perigos do bolo brigadeiro produzido pela Ovo Doce (continuação).

	MONITORIZAÇÃO DE PCCs, LIMITES CRÍTICOS E AÇÕES CORRETIVAS	CS.0047.01
OVO DOCE	Bolo Brigadeiro (MD)	11/05/2020

PCC	Etapa	Descrição do Perigo	Limite Crítico	Monitorização				Ação Corretiva
				Procedimento	Frequência	Registo	Responsável	
1	Cozedura do Bolo base	**Biológico** Desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, *Escherichia coli*, coliformes totais, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras) por tratamento térmico insuficiente	Temperatura de cozedura: **160°C ± 10°C** Tempo de cozedura: **40 min ± 5 min**	Verificação do binómio tempo/ temperatura (controlo visual do termómetro e controlo do tempo mediante a programação do alarme)	Em cada processo de cozedura	Registo do mapa de produção do bolo base brigadeiro	Colaborador responsável/ Diretora do Dep. de Produção	Prolongar a cozedura até superar os limites críticos Rejeição dos bolos que não se encontrem próprio para consumo, devendo ser colocados num local próprio e devidamente identificados
2	Cozedura do Recheio	**Biológico** Sobrevivência de microrganismos patogénicos por tratamento térmico insuficiente	Temperatura de cozedura **xxx°C ± xx°C** Tempo de cozedura: **xx min ± 5 min**	Verificação do binómio tempo/ temperatura (controlo visual do termómetro controlo do tempo mediante a programação do alarme)	Em cada processo de cozedura	Registo do mapa de produção do recheio brigadeiro	Colaborador responsável/ Diretora do Dep. de Produção	Prolongar a cozedura até superar os limites críticos Rejeição do recheio no recipiente adequado
3	Ultracongelação	**Biológico** Contaminação/desenvolvimento microbiano (bactérias mesófilas, coliformes totais, *Escherichia coli*, *Salmonella spp*, *Listeria monocytogenes*, bolores e leveduras)	Temperatura de congelação **≤ -18°C**	Controlo da temperatura da câmara através de um *software*	Diária	*Software* de controlo e registo da temperatura	Colaborador responsável/ Diretora do Dep. de Produção	Calibração do termómetro da câmara Rejeição do produto suspeito de não conformidade

Elaborado por: Departamento da Qualidade	**Aprovado por:** Gerência	Página 1 de 1

Figura K15- Monitorização dos PCCS, definição de limites críticos e das ações corretivas a adotar.

Anexo L. Código de Boas Práticas de Higiene Pessoal

	CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE PESSOAL	OD.0022.01 22/04/2020

1. OBJETIVO E ÂMBITO

O presente código explicita as práticas de higiene pessoal que devem ser adotadas, sem exceção, por todos os colaboradores da Ovo Doce, e pelos visitantes, de forma a reduzir o risco de contaminações dos produtos alimentares, garantindo a sua segurança e a do cliente. Além disso, são ainda descritas as boas práticas a adotar referentemente aos vestiários e ao fardamento. Este código de boas práticas deve ser implementado por todos os colaboradores da Ovo Doce.

2. BOAS PRÁTICAS

2.1 Estado de Saúde

- Todos os colaboradores que suspeitem ou tenham contraído uma doença infetocontagiosa, onde haja a possibilidade de transmissão da mesma através dos alimentos, devem comunicar imediatamente ao seu superior, estando proibidos de manusear e/ou manipular alimentos.
- Todos os colaboradores que apresentem, pelo menos, um dos sintomas seguintes: vómitos, febre, diarreia, icterícia, dores de garganta com febre, cortes e feridas infetadas e inflamações cutâneas/alergias, devem comunicar aos seus superiores de forma imediata, para que possam ser tomadas as medidas adequadas, nomeadamente a sua transferência temporária para outra zona das instalações ou a cessação da sua laboração até que se volte a encontrar bem de saúde.

2.2 Fardamento

- Todos os colaboradores devem manter a sua farda e calçado em bom estado de conservação de limpeza;
- Após o período de laboração, cada colaborador é responsável por entregar as peças da farda que não se encontrem limpas na lavandaria e o registo de entrega das mesmas deve ser preenchido. A farda que se encontre em boas condições de limpeza deve ser acondicionada num local próprio;
- É obrigatório colocar a farda, o calçado de trabalho e todas as proteções necessárias (por exemplo, touca, luvas, manguitos, proteção para a barba, máscara) antes de entrar na zona de produção. Cada colaborador deve colocar a roupa de exterior dentro do seu cacifo individual;
- As luvas utilizadas para retirar os produtos dos fornos, após cozedura, devem ser mantidas limpas e em bom estado de conservação;
- Nas pausas a meio da manhã, da tarde e para almoço, os colaboradores devem retirar a sua farda ou colocar um avental descartável por cima.

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 3

Figura L1- Modelo do código de boas práticas de higiene pessoal da Ovo Doce.

	CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE PESSOAL	OD.0022.01 22/04/2020

2.3 Comportamentos

- Não é permitido comer, beber nem fumar nas instalações (exceto nos locais indicados para o mesmo), nem durante o período de laboração;
- Aquando da toma de um medicamento, esta deve ser feita no interior dos vestiários. É proibido o transporte de medicamentos para as zonas de produção e de armazenamento, devendo os medicamentos permanecer no cacifo do respetivo colaborador;
- Nenhum alimento deve ser transportado até à zona de produção, armazenamento ou vestiários;
- Não é permitido o uso de adornos como relógios, brincos, anéis, pulseiras, colares, piercings. Apenas é permitido o uso de aliança por razões religiosas, devendo estas ser lisas e sem rugosidades ou relevos e estar em ótimas condições de conservação;
- No caso de algum colaborador perder um dos seus adornos pessoais, esta situação deve ser comunicada de imediato ao seu superior hierárquico;
- Não é permitido utilizar perfumes com odores muito intensos;
- Não é permitida a presença de pertences pessoais nos bolsos do fardamento como carteiras, chaves, moedas ou telemóveis. Estes pertences devem estar restritos ao interior do cacifo do colaborador a que pertencem;
- Deve-se evitar tossir ou espirrar na zona de produção ou noutra zona onde se encontrem expostos produtos, embalagens ou superfícies de trabalho. Caso não seja possível deve-se tossir/espirrar para um lenço e descartá-lo imediatamente;
- As unhas devem ser mantidas curtas, limpas e sem verniz (inclusive o verniz transparente), sendo proibida a utilização de unhas postiças.

2.4 Feridas e Cortes

- Todas as feridas ou cortes devem ser desinfetados de imediato e colocado um penso de cor contrastante com a cor dos produtos (por exemplo: penso de cor azul), e se possível, com uma tira metálica para ser detetado. No caso de o corte ser nas mãos, deve ser colocada uma luva de latex/nitrilo impermeável e descartável na mão lesada;
- Antes de retomar o seu trabalho, o colaborador com a lesão deve informar o seu superior hierárquico.

2.5 Higienização das Mãos

- A lavagem e desinfeção das mãos deve ser feita num dos lava-mãos colocado nas instalações para este propósito. Este deve ser, preferencialmente, de acionamento não manual. No caso de o ser, a torneira deve ser fechada pelo colaborador com o auxílio de um toalhete de papel;

Figura L2- Modelo do código de boas práticas de higiene pessoal da Ovo Doce (continuação).

	CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE PESSOAL	OD.0022.01 22/04/2020

- No caso de existirem escovas individuais para a limpeza das unhas, os colaboradores devem utilizá-las, colocando-as em solução desinfetante após cada utilização;

- Os colabores devem higienizar as mãos ANTES DE:
  - ⇒ Colocarem a sua farda de trabalho;
  - ⇒ Iniciarem o seu turno de laboração;
  - ⇒ Entrarem na zona de produção;
  - ⇒ Colocarem luvas descartáveis;
  - ⇒ Manusearem produtos alimentares ou embalagens;

- Os colaboradores devem higienizar as mãos DURANTE:
  - ⇒ O período de laboração, sempre que mudarem de atividade ou sempre que necessário;

- Os colaboradores devem higienizar as mãos DEPOIS DE:
  - ⇒ Executarem atividades de limpeza e higienização;
  - ⇒ Mexerem em produtos químicos/de higienização;
  - ⇒ Manipularem ferramentas ou utensílios sujos;
  - ⇒ Retirarem as luvas descartáveis;
  - ⇒ Utilizarem os sanitários;
  - ⇒ Mexerem nos recipientes ou sacos do lixo;
  - ⇒ Comerem, beberem ou fumarem;
  - ⇒ Espirrar ou tossir;
  - ⇒ Assoar o nariz;
  - ⇒ Tocarem na cara (olhos, boca, nariz ou ouvidos), no cabelo, ou qualquer outra parte do corpo;

⚠ Numa situação diferente das enunciadas acima, em que o colaborador não tem a certeza se deve proceder à higienização e desinfeção das mãos, por precaução, deve fazê-lo sempre.

2.6 Vestiários

- Não devem ser transportados para os vestiários nem colocados nos cacifos qualquer tipo de alimento ou de utensílio de cozinha (como garfos, facas ou copos);
- A roupa do exterior de cada colaborador deve ser colocada no inteiro do seu cacifo individual e fechada a porta, não sendo permitido a colocação de calçado no pavimento ou pendurar vestuário na porta dos cacifos.

Figura L3- Modelo do código de boas práticas de higiene pessoal da Ovo Doce (continuação).

Anexo M. Código de Boas Práticas para Visitantes e Terceiros

OVO DOCE	CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS PARA TERCEIROS E VISITANTES	OD.0023.01 22/04/2020

SEJA BEM-VINDO À NOSSA EMPRESA!

Na Ovo Doce acreditamos que todos temos a responsabilidade de proteger os nossos produtos, de forma a garantir que conseguimos entregar aos nossos clientes um produto seguro, que cumpre o requisitos legais e com elevada qualidade. Assim, pedimos-lhe que nos ajude nesta nossa tarefa cumprindo, sem exceção, as seguintes regras de higiene e segurança:

- Durante toda a visita, o visitante deve estar sempre acompanhado por, pelo menos, um dos colaboradores da Ovo Doce e seguir as suas indicações;
- Deve manter todas as portas fechadas, em especial as que dão acesso à zona de produção;
- Se durante a visita tiver acesso a alguma informação da empresa ou a dados pessoais dos colaboradores, deve comprometer-se ao regime de confidencialidade, não divulgando essa informação;
- Em caso de emergência, deve seguir todas as indicações dadas pelos colaboradores da organização;

ANTES DE ENTRAR NA ZONA DE PRODUÇÃO

- Deve utilizar todos os elementos do "kit de visitante" descartável (bata, touca, proteções para os sapatos e proteção para a barba, se aplicável), que lhe foi fornecido aquando da sua chegada às instalações e que deverá manter durante todo o período da visita a esta zona;
- Deve lavar e desinfetar as mãos;
- É obrigatório que o visitante declare o seu estado de saúde (doença infeciosa, febre, vómitos, diarreia, cortes e/ou infeções nas mãos, etc.). Se necessário, ser-lhe-á disponibilizada uma máscara de proteção;

DENTRO DA ZONA DE PRODUÇÃO

- Não é permitido o uso de adornos como relógios, brincos, anéis, pulseiras, colares, piercings;
- Não é permitido mascar pastilha elástica;
- Não é permitido fumar, beber ou comer nas instalações, à exceção das zonas designadas para tal propósito;
- Não é permitido utilizar perfumes com odores muito intensos;
- Deve-se evitar tossir ou espirrar na zona de produção ou noutra zona onde se encontrem expostos produtos ou embalagens. Caso não seja possível, tossir/espirrar para um lenço e descartá-lo imediatamente;
- Salvo autorização prévia, não é permitido tocar em produtos, equipamentos ou matérias-primas;
- Quando houver necessidade de manusear o produto (por exemplo, a recolha de amostras) deve-se evitar passar as mãos na cara;
- Não é permitida a captação de imagens nem de vídeos. No caso da Ovo Doce autorizar, a informação captada deve ser tratada como confidencial.

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 1

Figura M1- Modelo do código de boas práticas para visitantes e terceiros.

Anexo N. Registo para o Controlo de Entradas e Saídas

OVO DOCE	Registo para o Controlo de Entradas e Saídas	OD.0024.01 21/04/2020

Ao assinar, o visitante confirma que leu e compreendeu o Código de Boas Práticas para Visitantes e Terceiros e **declara que não possui nenhuma doença transmissível passível de contaminar os produtos alimentares**.

Data	Hora		Empresa	Nome	Matrícula da Viatura	Motivo da Visita	Assinatura do Visitante
	Entrada	Saída					

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 1

Figura N1- Registo modelo para o controlo da entrada e saída de visitantes e terceiros na empresa Ovo Doce.

Anexo O. Código de Boas Práticas de Fardamento

	CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS DE FARDAMENTO	OD.0021.01 22/04/2020

Visitante

- O "Kit de Visitante" deve ser fornecido ao visitante ou a terceiros, aquando da sua chegada às instalações da Ovo Doce, pelo colaborador responsável por acompanhá-lo na sua visita. Antes de entrar na zona de produção, o visitante deve estar devidamente equipado e ter conhecimento do Código de Boas Práticas para Visitantes e Terceiros.

Colaboradores

- Cada colaborador deve manter limpo e em bom estado de conservação a sua farda e calçado de trabalho. É de referir que o calçado deve ser antiderrapante e confortável.
- Todos os materiais descartáveis utilizados pelos colaboradores (luvas, máscara, manguitos, avental, entre outros) devem ser retirados e colocados no recipiente do lixo apropriado, à saída da zona de produção.
- Idealmente, durante as pausas e o almoço, os colaboradores devem ir aos vestiários tirar a farda e vestir a sua roupa de exterior. No entanto, no caso de os cacifos não terem separação para armazenar as roupas de exterior num lugar separado da farda, de forma a evitar contaminações, os colaboradores não devem desfardar-se, devendo utilizar por cima da farda um avental descartável, durante estes períodos de não laboração.

Área/Setor	Cargo/Função	Fardamento
Produção	Operador/Colaborador	• Calças brancas • T-shirt e camisola/casaco brancos • Sapatos de segurança brancos • Touca • Proteção da barba (se aplicável) • Manguitos (se aplicável)
	Manutenção	▪ Bata branca ▪ Sapatos/Botas de segurança
	Visitante	○ Bata branca descartável ○ Proteção do calçado descartável ○ Proteção da barba (se aplicável) ○ Máscara (se necessário) ○ Luvas (se necessário)
Embalamento	Operador/Colaborador	• Calças brancas • T-shirt e camisola/casaco brancos

Aprovado por: GE Pág. 1 / 2
Cópia não controlada após impressão

Figura O1- Modelo do código de boas práticas de fardamento.

OVO DOCE	CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS DE FARDAMENTO	OD.0021.01 22/04/2020

		• Sapatos de segurança brancos • Touca • Máscara • Luvas (se necessário) • Proteção da barba (se aplicável)
	Manutenção	▪ Bata branca ▪ Sapatos/Botas de segurança
	Visitante	○ Bata branca descartável ○ Proteção do calçado descartável ○ Proteção da barba (se aplicável)
Escritórios	**Operador/Manutenção/Visitante**	Roupa de exterior

ETAPAS PARA VESTIR O FARDAMENTO

❶ Tirar a roupa de exterior e acondicioná-la no cacifo individual;

❷ Colocar a touca de forma a que não fique nenhum cabelo de fora;

❸ Vestir as calças, a t-shirt e a camisola ou casaco da farda;

❹ Colocar o calçado de trabalho;

❺ Higienizar as mãos antes de ingressar na zona de trabalho.

⚠ **NÃO SE ESQUEÇA DE MANTER AS BOAS PRÁTICA DE HIGIENE!**

Figura O2- Modelo do código de boas práticas de fardamento (continuação).

Anexo P. Plano de Limpeza e Desinfeção das Instalações e do Fardamento

	PLANO DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO DAS INSTALAÇÕES E DO FARDAMENTO	OD.0031.01 24/04/2020

ZONA DE PRODUÇÃO

A Higienizar	Tipo de Higienização		Periodicidade	Produto(s)	Preparação/ Dosagem	Método de Limpeza	Utensílios de Limpeza	EPI (Equipamento de Proteção Individual)	Responsável	Registo
	Lavagem	Desinfeção								
Ralos Sifonados	X	X	Diária	Suma Chlorsan D10.4	25ml de produto por 1 L de água tépida	1.º) Desmontar o ralo. Pré-enxaguar. Aplicar o produto e esfregar com ajuda de uma escova ou esponja. Enxaguar.	Escova ou esponja	Luvas e Óculos de Segurança	Equipa de Higienização	OD.0063
	X	X		Diversey Alcosan VT10	Utilizar puro	2.º) Aplicar o produto por pulverização em todo o ralo. Deixar secar. Não necessita de enxaguamento.	Pulverizador	Luvas em caso de contacto prolongado		
Pavimento e rodapés	X	X		Suma Chlorsan D10.4	5 a 25ml de produto por 1 L de água tépida	Remover a sujidade difícil. Diluir o produto p/um balde e aplicar a solução c/escova, mopa ou esfregona. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície.	Escova, Mopa ou Esfregona	Luvas e Óculos de Segurança		
Lava-Mãos	X	X			5 a 25ml de produto por 1 L de água tépida (Conforme sujidade)	Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução c/pano ou esponja. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano/esponja molhados.	Pano ou Esponja	Luvas e Óculos de Segurança		
Recipientes do Lixo	X	X								
Tabuleiros				Jonmatic 100 + Jonmatic Perfect	Doseador Automático	Método Automático	Máquina de Lavagem de Loiça	Não necessário		
Banhos-Maria	X	X		Suma Bac D10	20ml de produto para 750 mL solução	Remover a sujidade difícil. Pulverizar a superfície, esfregar e deixar atuar 5 minutos. Enxaguar com água limpa e deixar secar ao ar	Pano, Esponja, Pulverizador	Luvas e Óculos de Segurança		
Balanças	X	X	Após cada Ciclo de Produção	Suma Bac D10	100ml de produto para 5 L de água quente	Desmontar o equipamento. Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano. Deixar atuar 5 minutos. Enxaguar com água limpa e deixar secar ao ar.	Pano	Luvas e Óculos de Segurança		
Bancadas										
Batedeira										
Amassadeira										
Extrusora										
Divisora										
Laminador						Escovar a tela. Desmontar o equipamento. Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano. Deixar atuar 5 minutos. Enxaguar com água limpa e deixar secar ao ar	Escova e Pano			
Utensílios de preparação (rolo da massa, faca, espátula, etc.)	X		Após utilização	Suma Star D1	1-2ml de Produto/L de Água Morna	Lavagem Manual - Molhar os utensílios e lavar com pano, escova ou esfregão. Enxaguar bem e deixar secar ao ar.	Pano, Escova ou Esfregão	Luvas em caso de contacto prolongado		

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1/9

Figura P1- Plano de limpeza e desinfeção das instalações da Ovo Doce e do fardamento dos colaboradores.

OVO DOCE	PLANO DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO DAS INSTALAÇÕES E DO FARDAMENTO	OD.0031.01 24/04/2020

A Higienizar	Tipo de Higienização		Periodicidade	Produto(s)	Preparação/ Dosagem	Método de Limpeza	Utensílios de Limpeza	EPI (Equipamento de Proteção Individual)	Responsável	Registo
	Lavagem	Desinfeção								
Utensílios de preparação (rolo da massa, faca, espátula, etc.)	X		Após utilização	Jonmatic 100 + Jonmatic Perfect	Doseador Automático	Lavagem Automática	Máquina de Lavagem Loiça	Não necessário	Equipa de Higienização	OD.0063
Câmara de Refrigeração	X	X	Semanal	Suma Chlorsan D10.4	5 a 25ml de produto por 1 L de água tépida (Conforme sujidade)	Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano ou esponja. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano ou esponja molhados.	Pano ou Esponja	Luvas e Óculos de Segurança		
Tetos	X	X				Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano, esponja ou pulverizador. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano ou esponja molhados.	Pano, Esponja ou Pulverizador			
Armário e Gavetas	X	X	Quinzenal			Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano ou esponja. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano ou esponja molhados.	Pano ou Esponja			
Monta Cargas	X	X				Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com escova, mopa ou esfregona. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície.	Escova, Mopa ou Esfregona			
Paredes, Portas e Puxadores	X	X				Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano, esponja, escova ou pulverizador. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano ou esponja molhados.	Pano, Esponja ou Pulverizador			
Fornos	X			Suma Grill D9	Utilizar puro	Assegurar que a temperatura da superfície é inferior a 80ºC. Pulverizar o produto líquido diretamente no equipamento. Deixar atuar 5-30 minutos. Remover a sujidade solta com escova ou esfregão. Enxaguar bem com água quente e limpa e deixar secar ao ar.	Escova ou Esfregão			
Janelas	X			Suma Rapid D6		Pulverizar ligeiramente num pano macio que não solte fibras e limpar. Repetir se necessário.	Pano	Luvas em caso de contacto prolongado		
Desinfeções Intermédias	X	X	Sempre que necessário	Diversey Alconsan VT10	Utilizar puro	Aplicar o produto por pulverização sobre a superfície e deixar secar. Não necessita de enxaguamento.	Pulverizador	Luvas em caso de contacto prolongado	Equipa de Higienização	OD.0063

Note-se que apesar da periodicidade estar definida se se constatar a necessidade de higienizar um determinado local, este deve ser feito.

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 2/9

Figura P2- Plano de limpeza e desinfeção das instalações da Ovo Doce e do fardamento dos colaboradores (continuação).

	PLANO DE LIMPEZA E DESINFEÇÃO DAS INSTALAÇÕES E DO FARDAMENTO	OD.0031.01 24/04/2020

LAVANDARIA

A Higienizar	Tipo de Higienização		Periodicidade	Produto (referência)	Preparação/ Dosagem	Método de Limpeza	Utensílios de Limpeza	EPI (Equipamento de Proteção Individual)	Responsável	Registo
	Lavagem	Desinfeção								
Farda (calças, t-shirt e casaco ou camisola)	X	X	Após cada utilização	Detergente Roupa + Branqueador	Dosagem dos produtos de acordo com as embalagens	Ciclo de lavagem a quente (90°C) e de secagem *	Máquina de Lavar e Máquina de Secar	Não necessário	Colaborador responsável pela lavandaria	OD.0025
Calçado de Trabalho	X	X	Semanalmente e sempre que necessário	Detergente Roupa + Branqueador	Dosagem dos produtos de acordo com as embalagens	Ciclo de lavagem a quente (90°C) e de secagem *	Máquina de Lavar e Máquina de Secar	Não necessário		
Panos de Limpeza	X	X	Após cada utilização	Detergente Roupa	Dosagem dos produtos de acordo com as embalagens	Ciclo de lavagem a quente (90°C) e de secagem *	Máquina de Lavar e Máquina de Secar	Não necessário		
Máquina de Lavar e Máquina de Secar	X		Mensal	Suma Rapid D6	Usar puro	Pulverizar ligeiramente num pano macio que não solte fibras e limpar. Repetir se necessário	Pano	Luvas em caso de contacto prolongado		OD.0063
Armário										
Janelas										
Pavimento	X	X	Semanal	Suma Chlorsan D10.4	5 a 25ml de produto por 1 L de água tépida (Conforme Sujidade)	Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com escova, mopa ou esfregona. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície	Escova, Mopa ou Esfregona	Luvas e Óculos de Segurança		
Porta										
Balde das Fardas			Mensal			Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano ou esponja. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano ou esponja molhados	Pano ou Esponja			
Paredes			Trimestral			Remover a sujidade difícil. Diluir o produto para um balde e aplicar a solução com pano, esponja ou pulverizador. Deixar atuar 5 minutos. Limpar a superfície e remover a solução suja com pano ou esponja molhados	Pano, Esponja ou Pulverizador			
Teto			Semestral							

***Para aumentar a eficácia do plano de limpeza e desinfeção, as fardas devem ser passadas a ferro de engomar no final do ciclo da máquina de secar**

Figura P3- Plano de limpeza e desinfeção das instalações da Ovo Doce e do fardamento dos colaboradores (continuação).

Anexo Q. Procedimento Aplicável às Doenças Infeciosas

OVO DOCE	PROCEDIMENTO APLICÁVEL ÀS DOENÇAS INFECIOSAS	OD.0026.01 22/04/2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo principal definir o modo de atuação da empresa Ovo Doce no caso da existência de um colaborador com uma doença de carácter infecioso.
- O procedimento em questão deve ser implementado para todos os colaboradores e permite à Ovo Doce preparar e gerir potenciais situações de emergência, relacionadas com a saúde dos seus colaboradores, que pode afetar a segurança alimentar dos seus produtos.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade de TODOS os colaboradores comunicarem ao seu superior, o mais rapidamente possível, que não se encontram bem de saúde.

Colaboradores Afetos à Zona de Produção e/ou de Embalamento

- Todos os colaboradores da Ovo Doce que executam a laboração na zona de produção ou na zona de embalamento dos produtos acabados devem alertar sempre que tiverem:
  - feridas cutâneas ou infeções que possam ser um risco de contaminação dos produtos alimentares;
  - doentes, por exemplo: febre, vómitos, diarreia, icterícia, dores de garganta com febre, corrimento dos ouvidos, olhos ou nariz, constipação.
- Nestes casos, o colaborador deve comunicar a sua situação de saúde de imediato ao superior hierárquico, que implementará as medidas necessárias. Algumas das medidas poderão passar pela transferência do colaborador para outra área de trabalho ou a sua baixa em casa, até este se encontrar totalmente curado.

Colaboradores Afetos ao Escritório

- Uma vez que estes colaboradores não contactam, em nenhuma altura, com matérias-primas, produtos ou material de embalagem, se estes estiverem doentes, não é necessário implementar medidas de segurança extra, devendo apenas ser evitado o contacto entre este e os colaboradores que laboram na zona de produção e de embalamento. No caso de se encontrar doente, o colaborador deve comunicar ao seu superior hierárquico e juntos devem avaliar a capacidade do colaborador continuar a laborar ou não, até recuperar completamente.

Pessoal da Manutenção

- O técnico da manutenção que se encontre doente, nomeadamente constipado, deve ser impedido de realizar a manutenção em todas as máquinas e equipamentos que contactam diretamente com o produto alimentar, de forma a evitar contaminações microbiológicas do mesmo. Neste caso, a manutenção deve ser realizada por outro técnico que se encontre em perfeito estado de saúde.

Aprovado por: GE — Pág. 1 / 1
Cópia não controlada após impressão

Figura Q1- Procedimento modelo aplicável em caso de doenças infeciosas.

Anexo R. Plano Anual de Formação

OVO DOCE	PROGRAMA ANUAL DE FORMAÇÃO	OD.0027.01

N.º	Formação	Destinatários	Entidade Formadora	Duração	Calendarização												Metodologia de Avaliação da Eficácia
					JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
1	**Higiene e Segurança Alimentar**	Todos os colaboradores	Entidade externa a designar	4h													No final de cada formação, cada colaborador realiza um pequeno teste sobre a formação. A formação é considerada como eficaz se a média das notas do teste for superior a 80%. São ainda avaliadas e comparadas as não conformidades existentes nos períodos que antecedem e precedem a formação.
2	**Boas Práticas de Higiene e Fabrico**	Todos os colaboradores	ESA	2h													
3	**Procedimentos de Limpeza e Desinfeção**	Todos os colaboradores	ESA	2h													
4	**Sistema HACCP**	Colaboradores responsáveis pela produção e embalamento	ESA	3h													
5	**IFS**	Colaboradores do DQ e Gerência	Entidade externa a designar	16h													
6	**Rastreabilidade dos Produtos**	Todos os colaboradores	Entidade externa a designar	2h													
7	**Corpos Estranhos (metal, madeira e vidro)**	Todos os colaboradores	Entidade externa a designar	3h													
8	**Alérgenos**	Todos os colaboradores	Entidade externa a designar	2h													
9	***Food Fraud***	Todos os colaboradores	Entidade externa a designar	4h													
10	***Food Defense***	Todos os colaboradores	Entidade externa a designar	4h													

Legenda:

	Prevista
	Realizada

APROVADO: GERÊNCIA	DATA: 22-04-2020	PÁGINA: 1 DE 1

Figura R1- Plano modelo da formação anual na Ovo Doce.

Anexo S. Instrução de Trabalho – Seleção e Avaliação de Fornecedores

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020

TÍTULO	Seleção e Avaliação de Fornecedores	N.º	05

	DESCRIÇÃO
1. Objetivo e Campo de Aplicação	• Definir um método para a seleção e avaliação dos fornecedores de acordo com a sua capacidade para cumprir com os requisitos de mercado e com os especificados pela Ovo Doce. • Aplica-se a todos os fornecedores da Ovo Doce.
2. Responsabilidades	• A responsabilidade da seleção e avaliação dos fornecedores é do Departamento Comercial e Marketing, juntamente com o Departamento da Qualidade.
3.1. Seleção de Novos Fornecedores	• Anualmente, ou sempre que seja detetada a necessidade, é feita uma análise à "Lista de Fornecedores Aprovados e Clientes" - OD.0010 da Ovo Doce, verificando oportunidades de mercado e interesse em comercializar novos produtos. • No caso de decisão de comercializar novos produtos, é feita uma prospeção de mercado, averiguando os seguintes critérios: ⇒ Preço *versus* Qualidade dos produtos; ⇒ Informação técnica do produto (ficha técnica do produto, de acordo com o descrito na "Documentação técnica dos produtos alimentares" - OD.0017); ⇒ Informação do fornecedor (de acordo com o descrito no "Questionário de Avaliação do Fornecedor" - OD.0008); ⇒ Análises microbiológicas e químicas dos produtos alimentares; ⇒ Condições de entrega; ⇒ Acreditação dos laboratórios de análises pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC); ⇒ Condições de pagamento. • Com base nas análises acima descritas é tomada a decisão de seleção ou não de um novo fornecedor. • O novo fornecedor é inserido na "Lista de Fornecedores Aprovados e Clientes" - OD.0010.
3.2. Avaliação dos Fornecedores de Produtos /Serviços	• Sempre que surja uma não conformidade, a mesma é registada na respetiva fatura, de acordo com o definido na IT.04 – "Controlo de Não conformidades". • Todas as não conformidades detetadas são alvo de tratamento, de acordo com o definido na IT.04 – "Controlo de Não conformidades". • Sempre que sejam celebradas relações comerciais com novos fornecedores de produtos e/ou serviços ser-lhes-á comunicado por e-mail que, no âmbito do Sistema de Segurança Alimentar, serão alvo de análise de desempenho e cumprimento dos seguintes requisitos:

Aprovado por: GE — Pág. 1 / 3

Cópia não controlada após impressão

Figura S1- Instrução de trabalho para a seleção, aprovação e avaliação de fornecedores.

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020

TÍTULO	Seleção e Avaliação de Fornecedores	N.º	05

DESCRIÇÃO

Critérios de Avaliação	%			Avaliação	Pontuação
	FPA	FS	FM		
Certificação IFS, no caso do Fornecedor de Serviços ou outra certificação	50	10	50	Certificado	100
				Não Certificado	0
Qualidade do Serviço/Produto	10	50	10	Conforme/Cumpre	100
				Cumpre parcialmente	50
				Não Conforme/Não Cumpre	0
Documentação técnica (ficha técnica e resultados de análises)	15	--	15	Baixo	100
				Médio	50
				Elevado	0
Evidência de cumprimento dos requisitos do *Food Defense*	5	--	5	Baixo	100
				Médio	50
				Elevado	0
Ponderação do Questionário feito ao Fornecedor	5	--	--	Baixo	100
				Médio	50
				Elevado	0
Preço	5	20	5	Baixo	100
				Médio	50
				Elevado	0
Prazo de Entrega	5	20	10	Cumpre em Média	100
				Atrasa-se pontualmente	50
				Atrasa-se regularmente	0
Formalização da Encomenda	5	--	5	1 dia	100
				2 dias	50
				Superior a 2 dias	0

Onde:

FPA – Fornecedor de Produtos Alimentares;

FS – Fornecedor de Serviços;

FM – Fornecedor de Materiais.

- Esta avaliação é feita em reunião com o Departamento da Qualidade e o Departamento Comercial e Marketing, anualmente, ou sempre que se considerar necessário.
- De acordo com os resultados e com o definido no ponto 3.1, é avaliada a necessidade e o interesse em continuar ou substituir os fornecedores existentes.

3.3. Classificação de Fornecedores

- Os fornecedores são classificados anualmente de acordo com a pontuação obtida.
- Esta análise é da responsabilidade do Departamento Comercial e Marketing.
- Mediante a pontuação obtida, cada fornecedor é automaticamente introduzido em classes pré-definidas:

Aprovado por: GE

Cópia não controlada após impressão

Pág. 2 / 3

Figura S2- Instrução de trabalho para a seleção, aprovação e avaliação de fornecedores (continuação).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020
TÍTULO	Seleção e Avaliação de Fornecedores	N.º 05

DESCRIÇÃO

Classe	Pontuação	Caracterização do Fornecedor
A	De 70 a 100	Qualificado sem Limitações
B	De 0 a 69	Inapto, e requerendo grandes alterações

- Os fornecedores de classe "B" são analisados pelo Departamento Comercial e Marketing e é avaliada a necessidade de permanência na "Lista de Fornecedores Aprovados e Clientes" – OD.0010 da Ovo Doce ou a possibilidade da sua exclusão.

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 3 / 3

Figura S3- Instrução de trabalho para a seleção, aprovação e avaliação de fornecedores (continuação)

Anexo T. Questionário de Avaliação do Fornecedor

OVO DOCE	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR	OD.0008.01 22-04-2020

O presente questionário é parte integrante do sistema de seleção, gestão e avaliação dos fornecedores da Ovo Doce. Agradecemos o preenchimento do mesmo e garantimos que todas as informações nele contidas serão tratadas de forma confidencial.

IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

Nome da Empresa Fornecedora: _____

Ramo de Atividade / CAE: _____

Morada: _____

Código Postal: _____-_____ Localidade: _____

Telefone / Telemóvel: _____Fax: _____

Endereço Eletrónico:_____@_____

Número de Contribuinte: _____

DEPARTAMENTOS

Responsável	Nome	Contacto Telefónico	Endereço Eletrónico
Gerência			
Comercial			
Encomendas			
Contabilidade			
Qualidade			

INFORMAÇÕES SOBRE OS PRODUTOS

Principais Produtos: _____

Gama de Produtos: _____

Produção Anual: _____

Aprovado por: GE Pág. 1 / 3

Cópia não controlada após impressão

Figura T1- Questionário modelo para avaliar um fornecedor da Ovo Doce.

OVO DOCE	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR	OD.0008.01 22-04-2020

GESTÃO DA QUALIDADE

Nº	Questão	SIM	NÃO	EM CURSO	N/A	Observações
1	Possuem licenciamento para a atividade que exercem?					
2	Possuem implementado um Sistema HACCP?					
3	Em caso de resposta **negativa**, têm algum sistema de controlo da Segurança Alimentar?					
4	A empresa é certificada?					
5	Em caso de resposta **afirmativa**: • Em que referencial/norma?_____ • Qual é o âmbito da certificação?_____ • Qual é a entidade certificadora?_____ (*Anexar a cópia do certificado de certificação*) (*passar para a questão nº 16*)	-	-	-	-	
6	O responsável pela qualidade é independente do setor de produção?					
7	Têm laboratório próprio para a realização das análises e dos controlos?					
8	Dispõem de um procedimento para a seleção e avaliação dos seus fornecedores?					
9	Possuem um sistema de rastreabilidade?					
10	Possuem algum sistema para o controlo de temperatura?					
11	O manuseamento do produto é feito de forma a garantir as características do mesmo?					
12	Têm um plano de calibração para os equipamentos de pesagem e de temperatura? Cumprem-no?					
13	Têm um registo de não conformidades?					
14	Dispõem de um procedimento para o controlo de pragas?					
15	Dispõem de um procedimento para o tratamento de reclamações?					
16	Dispõem de um plano de formação dos colaboradores, no âmbito das Boas Práticas de Higiene e da Segurança Alimentar?					
17	O produto é entregue conforme a ficha técnica apresentada?					
18	Dispõem de medidas em cumprimento dos requisitos de *Food Defense*? (*Em caso **afirmativo**, anexar evidência, nomeadamente o plano de Food Defense*)					
19	Cumprem a legislação relativa aos requisitos dos produtos alimentares? (*Em caso **afirmativo**, preencher e enviar evidências de acordo com a OD.0017 – Documentação Técnica Produtos Alimentares*)					
20	Os produtos são armazenados nas instalações da empresa ou entreposto? (*Caso seja em **entreposto**, anexar evidência de cumprimentos dos requisitos de Segurança Alimentar no local*)					
21	A distribuição é efetuada pela própria empresa ou por empresa contratada? (*Caso seja por **empresa contratada**, anexar evidência de cumprimentos dos requisitos de Segurança Alimentar pela mesma*)					
22	Em caso de reclamações de clientes, tem definido um procedimento interno? (*Anexar descrição do procedimento*)					

N/A – Não aplicável

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 2 / 3

Figura T2- Questionário modelo para avaliar um fornecedor da Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR	OD.0008.01 22-04-2020

Como complemento ao preenchimento do questionário acima, agradecemos o **envio da documentação** abaixo descrita:

⇒ Documentação que consta no impresso **OD.0017 - Documentação Técnica Produtos Alimentares**, *em anexo*

⇒ Número de controlo veterinário / **licença de laboração** e/ou nº de operador recetor *(cópia)*

⇒ Declaração de implementação de **Sistema de Segurança Alimentar**/ comprovativo de certificação (cópia)

⇒ **Análises microbiológicas e químicas**, conforme OD.0017 - Documentação Técnica Produtos Alimentares, *em anexo*

Data: ____/_____/_____

Questionário respondido por:_____

Função: _____

Ao assinar, declaro que toda a informação fornecida é verdadeira.

Assinatura:_____

Figura T3- Questionário modelo para avaliar um fornecedor da Ovo Doce (continuação).

Anexo U. Registo de Informação de Fornecedores

OVO DOCE	REGISTO DE INFORMAÇÃO DE FORNECEDORES	OD.0016.01 23/04/2020

IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR

Fornecedor de:

- ☐ Produtos Alimentares
- ☐ Serviços
- ☐ Materiais

Fornecedor: _____

Ramo de Atividade/CAE: _____

Produtos Fornecidos: _____

Morada: _____

Código Postal: _____-_____ **Localidade:** _____ **País:** _____

Telefone:_____ **Telemóvel:** _____ **Fax:** _____

Endereço Eletrónico:_____@_____

Número de Contribuinte:_____

Certificação/Acreditação: _____

Gerência: _____

Responsável Departamento Comercial/Encomendas: _____

Responsável Departamento da Qualidade: _____

Data de Assinatura do Contrato com o Fornecedor: ____/____/_____

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 3

Figura U1- Registo modelo de informação de fornecedores.

OVO DOCE	REGISTO DE INFORMAÇÃO DE FORNECEDORES	OD.0016.01 23/04/2020

AVALIAÇÃO DO FORNECEDOR

	PONTUAÇÃO	100 pts	50 pts	0 pts	Observações
A	Ponderação Questionário feito ao Fornecedor				
		Certificado	Não Certificado		
B	Certificação				
		Conforme	Cumpre Parcialmente	Não Conforme	
C	Qualidade Produto/Serviço				
D	Documentação Técnica				
E	Requisito *Food Defense*				
		Baixo	Médio	Elevado	
F	Preço				
G	Prazo de Entrega				
		1 dia	2 dias	Superior a 2 dias	
H	Formalização da Encomenda				

CLASSIFICAÇÃO FINAL

Para a obtenção da classificação final do fornecedor e da respetiva classe, devem ser seguidas as indicações presentes na Instrução de Trabalho "Seleção e Avaliação de Fornecedores" (IT.04).

⇒ Classificação Final para **Fornecedores de Produtos Alimentares** = 50% x pontuação da questão B + 10% x pontuação da questão C + 15% x pontuação da questão D + 5% x (pontuação da questão A + pontuação da questão E + pontuação da questão F + pontuação da questão G + pontuação da questão H)

⇒ Classificação Final para **Fornecedores de Serviços** = 10% x pontuação da questão B + 50% x pontuação da questão C + 20% x pontuação da questão F + 20% x pontuação da questão G

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 2 / 3

Figura U2- Registo modelo de informação de fornecedores (continuação).

	REGISTO DE INFORMAÇÃO DE FORNECEDORES	OD.0016.01 23/04/2020

⇒ Classificação Final para **Fornecedores de Materiais** = 50% x pontuação da questão B + 10% x pontuação da questão C + 15% x pontuação da questão D + 5% x (pontuação da questão E + pontuação da questão F + pontuação da questão H) + 10% x pontuação da questão G

Data	Classificação Final	Classe		Avaliação Final		Assinatura Responsável
		A	B	Aprovado	Reprovado	
___/___/____						
___/___/____						
___/___/____						
___/___/____						
___/___/____						
___/___/____						
___/___/____						
___/___/____						

Não Conformidades Relacionadas com o Fornecedor

Data de Receção	Descrição da Ocorrência	Nº do Registo da Não Conformidade
___/___/____		
___/___/____		
___/___/____		
___/___/____		
___/___/____		

Figura U3- Registo modelo de informação de fornecedores (continuação).

Anexo V. Procedimento de Controlo de Aberturas e de Locais de Passagem entre as Instalações e o Exterior

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE CONTROLO DE ABERTURAS E DE LOCAIS DE PASSAGEM ENTRE AS INSTALAÇÕES E O EXTERIOR	OD.0036.01 23-04-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo principal estabelecer as regras e os princípios referentes ao fecho e à abertura de portas, portões, janelas e outros locais de passagem das instalações da Ovo Doce e deve ser aplicado por todos os colaboradores.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade de todos os colaboradores da Ovo Doce o cumprimento deste procedimento de forma a assegurar que não há a entrada de pessoas estranhas nas instalações fabris, contribuindo assim para garantia da segurança dos produtos.

JANELAS E CLARABOIAS

- As janelas e claraboias que permitam a ligação entre o interior das instalações fabris e o espaço exterior da fábrica devem permanecer sempre fechadas e vedadas;
- Apenas as janelas que são usadas como forma de ventilação de um espaço é que devem estar abertas, localizando-se, sempre que possível, a uma altura elevada do chão;
- As janelas da zona de produção e de embalamento só devem ser abertas, se necessário, em períodos de não laboração, nomeadamente, antes de ser realizada a limpeza e desinfeção do espaço. Estas janelas devem encontrar-se protegidas contra quebra e possuir redes mosquiteiras em boas condições.

PORTAS E PORTÕES

- As portas ou portões que permitam o acesso às instalações devem encontrar-se sempre fechados e, se possível, possuir um sistema de fecho automático. Em caso de necessidade de abertura, devem permanecer abertos o menor tempo possível;
- Um colaborador só deve abrir a alguém externo (visitante ou terceiro) a porta para o interior das instalações, depois de ter autorização para o fazer;
- As portas que dão acesso à zona de produção, à zona de embalamento dos produtos ou qualquer outra zona classificada como crítica, devem estar sempre fechadas através de uma fechadura ou de um sistema de acesso por cartão. O acesso a estas zonas deve ser restringido apenas ao pessoal autorizado;
- As portas do armazém devem estar sempre fechadas, exceto nas alturas de receção ou expedição de mercadorias ou para a limpeza do mesmo.

LOCAIS DE PASSAGEM ENTRE AS INSTALAÇÕES E O EXTERIOR

- Assim como as janelas, claraboias, portas e portões, todas as outras aberturas que permitam a passagem entre o exterior e o interior das instalações devem permanecer fechadas;
- Os locais que permitam a entrada de pessoas nas instalações fabris devem ser vigiados, nomeadamente, através de um sistema de vídeovigilância, devendo ser alocada a cada uma destas zonas uma câmara.

Aprovado por: GE Pág. 1 / 1

Cópia não controlada após impressão

Figura V1- Procedimento modelo de controlo de portas, janelas, portões, outras aberturas e outras passagens entre o interior das instalações da Ovo Doce e o exterior.

Anexo W. Registo de Controlo Operacional

	REGISTO DE CONTROLO OPERACIONAL	OD.0030.01 23/04/2020

Área:_____

Responsável pela Verificação:_____

Nº	Verificação	Dia										Ação Corretiva
		Hora		___:___		___:___		___:___		___:___		___:___		
		C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	C	NC	
1	Lava-mãos com detergente desinfetante e toalhetes de papel											
2	Higienização das mãos no início da laboração e sempre que necessário											
3	Requisitos de Higiene Pessoal (farda e calçado apropriados e limpos, touca, ausência de adornos, unhas curtas, limpas e sem verniz)											
4	Higienização dos utensílios entre pausas											
5	Correta identificação das matérias-primas e produtos;											
6	Produtos alimentares em contacto direto com o pavimento;											
7	Portas fechadas (exceto quando em utilização)											
8	Pavimento sem acumulação de líquido, nomeadamente água											
9	Ausência de condensação nas superfícies (tetos, paredes, etc.)											
10	Materiais quebráveis em condições de integridade, incluindo janelas e lâmpadas											
11	Ausência de vestígios de pragas											
12	Ausência de colaboradores e/ou equipamento não pertencentes a esta zona											
13	Outro requisito:											

LEGENDA: C- Conforme; NC – Não conforme

No caso de um dos requisitos a verificar não ser aplicável a determinada zona das instalações, deve ser colocado o símbolo de requisito não aplicável "N/A", na Coluna das "Ações Corretivas".

Observações:_____

Assinatura do responsável pela verificação do presente registo (DQ): _____ Data: ____/____/_____

Aprovado por: GE

Pág. 1 / 1

Cópia não controlada após impressão

Figura W1- Registo modelo de controlo operacional para uma área das instalação fabril.

Anexo X. Plano Anual de Análises

	PLANO ANUAL DE ANÁLISES	OD.0019.01 23/04/2020

Análise	Amostra a Analisar	Laboratório	Frequência da Análise	Data(s) Prevista(s)	Data(s) Realizada(s)	Observações
Controlo de Rotina I	Água da rede pública	Externo, a designar	Semestral	Janeiro Julho		
Controlo de Rotina II	Água da rede pública	Externo, a designar	Semestral	Fevereiro Agosto		
Microbiológica e Química	Produtos Finais	Externo, a designar	Por cada lote produzido	Diariamente	-	
Microbiológica	Mãos de um colaborador da zona de produção	Externo, a designar	Bimestral	A definir		
Microbiológica e Química	Superfície da mesa da zona de produção	Externo, a designar	Bimestral	A definir		
Microbiológica	Fardamento após ser higienizado	Externo, a designar	Bimestral	A definir		Esta análise vai permitir a validação da eficácia do Plano de Limpeza e Desinfeção do Fardamento
Nutricional	Produtos Finais	Externo, a designar	Apenas uma vez	Março		Exceto os produtos que já possuam a sua declaração nutricional
Alérgenos	Produtos Finais	Externo, a designar	Apenas uma vez	Abril		
OGM's	Produtos Finais	Externo, a designar	Apenas uma vez	Maio		

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 1

Figura X1- Modelo do plano anual de análises da Ovo Doce .

Anexo Y. Procedimento de Gestão de Resíduos

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RESÍDUOS	OD.0037.01 11-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo principal estabelecer as regras e os princípios de gestão dos resíduos produzidos nas instalações da empresa Ovo Doce. Este procedimento tem por base o Decreto-Lei Nº 178/2006, de 5 de setembro e deve ser aplicado por todos os colaboradores.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade de todos os colaboradores da Ovo Doce fazerem a gestão dos resíduos produzidos, segundo as indicações do presente procedimento.

- É da responsabilidade da Gerência, em articulação com o Departamento de Produção, estabelecer e gerir todos os contratos referentes à recolha dos resíduos produzidos, nomeadamente, resíduos recicláveis, resíduos orgânicos e óleos usados.

DEFINIÇÕES

Reciclagem- Processo de transformação (reprocessamento ou regeneração) de materiais sem utilidade (desperdícios), noutros materiais ou produtos de potencial utilidade. A reciclagem integra o conceito dos 3 Rs (reduzir, reutilizar e reciclar), que é uma das bases da gestão de resíduos.

Resíduo- É qualquer matéria, substância ou objeto que não é aproveitado, do qual o seu detentor tem a intenção/obrigação de se desfazer.

Triagem- Etapa de separação de resíduos que pode ser de cariz manual ou mecânico. A triagem dos resíduos é feita tendo em conta as características dos mesmos, mas sem que haja a sua alteração, no sentido de estes serem valorizados no futuro.

PROCEDIMENTO

- Todos os diferentes tipos de resíduos produzidos pela Ovo Doce devem ter recipientes adequados, com tampa de acionamento não manual (de preferência) que deve estar sempre fechada e devidamente identificados.

- Os recipientes devem permanecer o tempo mínimo possível dentro da área de produção e de embalamento, devendo estar afastados de linhas de água.

- Não deve haver a mistura de resíduos de natureza diferente.

Aprovado por: Gerência Pág. 1 / 3
Cópia não controlada após impressão

Figura Y1- Procedimento modelo de gestão de resíduos da Ovo Doce.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RESÍDUOS	OD.0037.01 11-05-2020

- Quando os resíduos se encontrarem em quantidades elevadas devem ser entregues a uma empresa externa de recolha, licenciada, contratada pela Ovo Doce.
- A recolha dos resíduos pela empresa de recolha contratada deve ser efetuada no horário estabelecido.
- Só é permitida a recolha de recipientes devidamente encerrados, identificados e o volume nunca deve exceder 3/4 da capacidade do recipiente.
- Não podem ser utilizados recipientes de produtos alimentares para acondicionar os resíduos, (por exemplo garrafas de água).
- É proibido o transporte de sacos com resíduos arrastando-os pelo pavimento.

1. CLARAS E CASCAS DE OVO

- As claras de ovo que não forem utilizadas na produção de alimentos, devem seguir o seguinte procedimento segundo o Esclarecimento Técnico nº 10 / DGAV / 2018:

  1. Colocar as claras e as cascas de ovo num tabuleiro;
  2. Colocar o tabuleiro no forno a uma temperatura mínima de 70 °C, durante pelo menos 2 minutos;
  3. Descartar as claras cozidas e as cascas de ovo no recipiente dos resíduos sólidos urbanos.

  Alternativamente ao passo 2, as claras e cascas de ovo podem ser colocadas em água a ferver durante 3 minutos, no mínimo.
- Todos os utensílios utilizados neste processo devem ser de uso exclusivo, devendo ser desinfetados no final do mesmo e armazenados num local próprio, separado dos restantes utensílios utilizados na confeção de géneros alimentícios.
- No final do procedimento devem ser registados a data e o peso de cascas e claras de ovo que foram sujeitas ao tratamento térmico. Esta informação deve ser arquivada estando disponível para a sua consulta pelas autoridades competentes sempre que solicitado.

NOTA: Para efeitos práticos de registo das quantidades de cascas deve ser estimado tendo por base a relação empírica que uma dúzia de ovos origina 100 gramas de cascas.

Figura Y2- Procedimento modelo de gestão de resíduos da Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RESÍDUOS	OD.0037.01 11-05-2020

2. RESÍDUOS URBANOS

- Os resíduos sólidos urbanos devem ser separados de forma a que seja possível a sua reciclagem.
- Os sacos que contêm os resíduos urbanos devem ser de cor preta.

3. PAPEL, PLÁSTICO E VIDRO

- O papel e cartão, as embalagens de plástico e vidro devem ser separados em recipientes diferentes.
- Dentro do papel e cartão deve ser feita a separação entre papel de boa qualidade passível de ser reciclado e papel contaminado (com gordura, papel higiénico, etc.). No caso deste último, deve ser descartado juntamente com os resíduos urbanos.
- As embalagens de papel e de plástico devem ser desmontadas e empacotadas o máximo possível, de forma a diminuírem o seu volume, antes de serem colocadas nos respetivos recipientes.
- As tampas dos contentores de papel e das embalagens de vidro e de plástico devem estar sempre fechadas.

3. ÓLEOS USADOS

- Os óleos usados na fritura de alguns produtos devem ser, após a sua utilização armazenados em recipientes adequados ao seu volume, sendo posteriormente entregues à empresa externa de recolha de resíduos.

Figura Y3- Procedimento modelo de gestão de resíduos da Ovo Doce (continuação

Anexo Z. Procedimento de Gestão da Quebra de Vidros

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE QUEBRA DE VIDROS	OD.0039.01 19-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo proteger os produtos produzidos na Ovo Doce de potenciais contaminações por corpos estranhos, provenientes de materiais quebráveis como vidro, plástico, cerâmica ou similares.
- Este procedimento indica, no caso de quebra de materiais como o vidro, como deve ser feita a gestão do incidente, a limpeza do ambiente de produção e o registo das quebras de material.
- O "Procedimento de Gestão de Quebra de Vidros" deve ser implementado por todos os colaboradores da Ovo Doce.

RESPONSABILIDADES

- Todas as quebras e/ou ruturas de vidros ou materiais quebráveis detetadas nas instalações da Ovo Doce devem ser imediatamente reportadas ao responsável pela Equipa de Segurança Alimentar, de forma a assegurar o correto tratamento da ocorrência.

DIVULGAÇÃO

- O procedimento em questão deve estar afixado na entrada para a zona de produção das instalações da Ovo Doce, para que todos os colaboradores tenham o seu conhecimento.

PROCEDIMENTO

- A Ovo Doce está comprometida com a redução e, se possível, eliminação do risco de contaminações dos produtos acabados por materiais como vidro, plástico e cerâmica. Assim, a organização adotará todas as medidas necessárias para prevenir contaminações desta natureza.

1. Medidas Preventivas

- A primeira medida prende-se com a remoção de todos os vidros, plásticos frágeis ou material quebradiço das instalações. Os materiais que não são passíveis de remover, devem ser devidamente protegidos ou controlados segundo o presente procedimento.
- É estritamente proibida a utilização de qualquer material de vidro pelos colaboradores, exceto os óculos.
- Os vidros existentes nas zonas das instalações onde são manuseados produtos alimentares, nomeadamente as janelas e lâmpadas, devem encontrar-se devidamente assinalados e localizados na

Figura Z1- Procedimento de gestão da quebra de vidros e outros materiais quebráveis na Ovo Doce.

planta de localização de vidros e acrílicos.

- Caso existam janelas e/ou divisórias de vidro nas instalações alimentares estas devem ser protegidas com película autocolante antiestilhaço.
- A verificação das condições dos componentes das máquinas deve ser realizada periodicamente por um colaborador, de acordo com o plano de manutenção de equipamentos previamente estabelecido.

1.1 Controlo dos Materiais Quebráveis

Com o objectivo de controlar a integridades dos materiais quebráveis, o Departamento da Qualidade executa frequentemente uma análise comparativa entre os vidros existentes e o estado. Para tal é assinalado na respectiva planta, todos os vidros/plásticos/cerâmicas que não se encontrem íntegros, a fim de serem desenvolvidas as acções preventivas e/ou corretivas adequadas.

A frequência de tal análise da condição dos objetos de vidro e quebráveis que existem nas instalações deve ser justificada (ver tópico "Avaliação de Risco").

2. Perda ou Quebra de Objeto/Equipamento/Utensílio Constituído por Material Quebradiço

- Após um incidente de quebra, devem ser removidos todos os produtos potencialmente expostos e afastados todos os equipamentos que se situam nas imediações da zona onde se deu o incidente.

2.1 Quebra de Janela

Relativamente aos vidros, no caso de ocorrer a quebra de alguma janela, todos os trabalhos junto ao local onde ocorreu a quebra deverão parar, permitindo que sejam retirados e destruídos todos os produtos e embalagens expostos à quebra.

2.2. Perda /Quebra de Óculos

Sempre que haja óculos partidos ou alguma perda de lente de contacto, o colaborador deve informar, de imediato o seu superior hierárquico e o responsável pela Equipa de Segurança Alimentar, para que seja feito o registo da ocorrência.

Figura Z2- Procedimento de gestão da quebra de vidros e outros materiais quebráveis na Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE QUEBRA DE VIDROS	OD.0039.01 19-05-2020

2.3. Quebra de Utensílio ou Equipamento

O produto afetado ou potencialmente afetado (protegido ou não protegido) deve ser removido para um local adequado e a zona de quebra deve ficar em quarentena.

Caso o produto se encontre protegido, as peças do material quebrado devem ser removidas, usando luvas adequadas, colocando-as num recipiente exclusivo para vidro. Caso contrário deve ser rejeitado e tratado como subproduto (resíduo).

3. Limpeza do Local

- A zona afetada deve ser higienizada de forma profunda com utensílios exclusivos para quebra de materiais quebráveis, de cor diferente, recolhendo todos os pedaços partidos para um recipiente próprio para os materiais quebráveis e que devem ser colocados em contentor no exterior de forma segura.
- Após a remoção do material quebrado, o equipamento e estruturas devem ser limpos.

4. Higienização dos Utensílios

- Após a limpeza, os utensílios usados para limpar o local numa situação de quebra, devem ser imediatamente higienizados e arrumados num local apropriado.

5. Mudança de Fardamento

- Os colaboradores que tenham sido afetados ou que se encontravam a laborar na zona onde decorreu o incidente, devem mudar o fardamento e o calçado de trabalho.

6. Avaliação da Eficácia da Limpeza

- No final, o responsável da Equipa de Segurança Alimentar (ESA) deve inspecionar a área afetada bem como a eficácia da limpeza, liberando-a ou não, para o reinício dos trabalhos de produção.

Figura Z3- Procedimento de gestão da quebra de vidros e outros materiais quebráveis na Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE QUEBRA DE VIDROS	OD.0039.01 19-05-2020

Substituição de Vidro

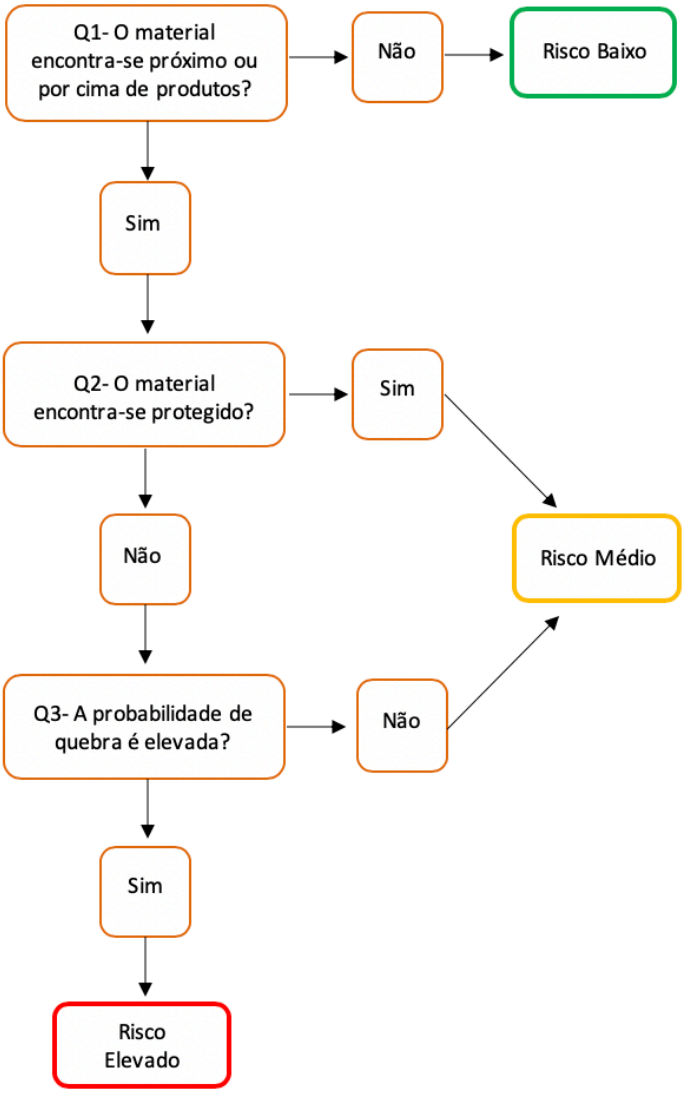
⇒ Sempre que seja necessário efetuar a substituição de algum vidro ou lâmpada é necessário parar todos os trabalhos que estejam a decorrer junto ao local onde irá ocorrer a mudança. Além disso, devem ser removidos do local todos os produtos que estejam potencialmente expostos

⇒ Após a conclusão da intervenção, toda a área deve ser inspecionada de forma a verificar se estão reunidas todas as condições para a produção de produto seguro.

AVALIAÇÃO DE RISCO

Além do registo com todos os materiais quebráveis presentes nas suas instalações, onde está contida a sua localização, material e quantidade, a Ovo Doce necessita de determinar a periodicidade com que os seus colaboradores devem fazer as verificações da integridade dos materiais quebráveis presentes nas instalações.

Para tal, recorre-se à avaliação de risco. Assim, os materiais quebráveis são classificados em três tipos de risco, consoante a sua probabilidade de quebra. A atribuição da classificação foi feita com base na seguinte árvore de decisão:



A frequência de verificação do estado dos itens deve ser feita:

Trimestralmente (**Risco Baixo**)

Mensalmente (**Risco Médio**)

Diariamente (**Risco Elevado**)

Figura Z4- Procedimento de gestão da quebra de vidros e outros materiais quebráveis na Ovo Doce (continuação).

Anexo AA. Instrução de Trabalho – Receção e Armazenamento de Matérias-Primas

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 19-05-2020

TÍTULO	Receção e Armazenamento de Matérias-Primas	N.º	07

	DESCRIÇÃO
1. Objetivo e Campo de Aplicação	• A presente Instrução de Trabalho tem como principal objetivo o controlo rigoroso da etapa de receção das matérias-primas e materiais de embalagem, na organização Ovo Doce e a descrição das atitudes a tomar quando os parâmetros definidos não são respeitados, de forma a proteger os produtos da contaminação de agentes químicos, físicos ou biológicos. • A Instrução de Trabalho em questão deve ser cumprida por todos os colaboradores da Ovo Doce afetos à receção de matérias-primas e materiais de embalagem e ao armazenamento dos mesmos.
2. Receção das Matérias-Primas	• As matérias-primas e materiais de embalagem são recebidos após a descarga da(s) viatura(s) de transporte, e o seu registo será efetuado no "Registo de Controlo de Receção das Matérias-Primas" (OD.0042), sendo que os requisitos a analisar estão descritos no mesmo. Este registo também será utilizado como comprovativo do controlo dos fornecedores, na sua avaliação periódica. • A operação de receção deve ser efetuada exclusivamente no local específico para tal. Esta área de receção das mercadorias deve encontrar-se sempre limpa, desobstruída e devidamente identificada, por meio de afixação de uma placa. • Os produtos rececionados devem ser mantidos na área de receção o mínimo tempo possível, de modo a evitar exposições prolongadas a condições adversas. • Durante a receção das matérias-primas e do material de embalagem, o colaborador responsável pela operação deve verificar: ⇒ As características organoléticas dos produtos recebidos (cor, cheiro/odor, textura, etc.); ⇒ A rotulagem (por exemplo: o carimbo dos ovos deve ser legível) e o prazo de validade dos produtos; ⇒ A integridade do material de embalagem; ⇒ A temperatura das viaturas de transporte e das próprias matérias-primas, cuja conservação requeira condições de refrigeração ou congelação. Para a medição da temperatura deve ser usado um termómetro adequado e devidamente calibrado;

Aprovado por: GE Pág. 1/4
Cópia não controlada após impressão

Figura AA1- Instrução de trabalho sobre a receção e o armazenamento de matérias-primas e materiais de embalagem.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 19-05-2020

TÍTULO	Receção e Armazenamento de Matérias-Primas	N.º	07

	DESCRIÇÃO
2. Receção das Matérias-Primas (continuação)	⇒ As condições de higiene e de acondicionamento das matérias-primas e do material de embalagem. ⇒ Assim, para a inspeção do veículo que transporta as matérias-primas e subsidiárias, deve-se ter em consideração: ○ A aparência do veículo, nomeadamente limpeza geral e/ou ausência de danos na estrutura do veículo; ○ A integridade das caixas de carga dos veículos. Caso estas se apresentem danificadas, podem originar a contaminação das matérias-primas nelas transportadas; ○ A presença de água nas caixas de carga, uma vez que esta pode indicar que não foi implementada uma correta proteção, relativamente às condições ambientais, por parte do fornecedor. Este facto pode colocar em causa a integridade do produto, favorecendo, por exemplo, o desenvolvimento de fungos.

Objetivo	Medida de Controlo	Documento Associado	Responsável Execução	Responsável Verificação	Frequência	Prazo de Arquivo
Garantir que as matérias-primas e material de embalagem recebidos cumprem as especificações	Determinar e verificar o cumprimento dos critérios de aceitação no ato de receção de matérias-primas e materiais de embalagem (verificar a cada receção)	Critérios de Aceitação à Receção (das Matérias-Primas e Materiais de Embalagem) (OD.0055)	Diretoral do Departamento da Qualidade	Gerência	Revisão anual e sempre que se introduzam novos produtos, mtérias-primas e/ou material de embalagem	1 ano
		Registo de Controlo de Receção de Matérias-Primas (OD.0042)	Responsável pela receção	Diretora do Departamento da Qualidade	Sempre que ocorra a receção de matérias-primas e/ou materiais de embalagem	Até ao final do prazo de validade dos produtos constituídos/ embalados nas mesmas.
		Registo de Devolução de Matérias-Primas (OD.0052)	Responsável pela rejeição/ devolução	Diretora do Departamento da Qualidade	Sempre que haja rejeição	Enquanto o contrato com o fornecedor se mantiver válido

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 2/4

Figura AA2- Instrução de trabalho sobre a receção e o armazenamento de matérias-primas e materiais de embalagem (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 19-05-2020

TÍTULO	Receção e Armazenamento de Matérias-Primas	N.º	07

2.1 Matéria-Prima Não Conforme	Devem ser considerados como produtos não conformes aqueles que: ⇒ Não possuam uma rotulagem ou os que possuam uma rotulagem ilegível, danificada e/ou numa língua que não a portuguesa; ⇒ Possuam um prazo de validade excedido ou um erro na validade; ⇒ Estejam embalados em embalagens violadas ou opadas; ⇒ No caso de produtos embalados hermeticamente/enlatados, o material de embalagem se encontre enferrujado ou amolgado.
2.2 Tratamento de Matéria-Prima Não Conforme	No caso de existir algum produto não conforme, o responsável pela receção deve informar o seu superior hierárquico, que decidirá o procedimento a adotar. O responsável pela tomada de decisão deverá especificar, por escrito, a não conformidade que motivou a rejeição no "Registo de Devolução" (OD.0052). Este deve acompanhar o produto aquando da devolução ao fornecedor. Quando não for possível devolver de imediato o produto não conforme, este deve ser armazenado, segundo o "Procedimento de Gestão de Produto Não Conforme, Ações Corretivas e Preventivas" (OD.0032). Neste caso o colaborador deve separar fisicamente esses produtos dos produtos conformes. O produto não conforme será identificado, utilizando a "Sinalética de Identificação de Produto Não Conforme" (OD.0053).
3.Armazenamento de Matérias-Primas	• As matérias-primas após serem rececionadas devem ser armazenadas num local próprio, de acordo com a sua natureza. De modo, a que ocorra uma correta organização física nestas áreas devem ser cumpridas determinadas regras: ⇒ Os produtos alimentares devem estar colocados em prateleiras de material lavável, resistentes à corrosão, não tóxico e afastados do chão e paredes; ⇒ As portas do armazém devem estar sempre fechadas, exceto quando é necessária a limpeza ou reposição de *stock*; ⇒ Os produtos que necessitem de ser conservados no frio (por exemplo: gemas pasteurizadas e produtos em vias de fabrico como a massa para as roscas), devem estar arrumados de forma a permitir

Figura AA3- Instrução de trabalho sobre a receção e o armazenamento de matérias-primas e materiais de embalagem (continuação).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 19-05-2020
TÍTULO	Receção e Armazenamento de Matérias-Primas	N.º 07

que a o frio circule uniformemente pela câmara, mantendo uma temperatura constante.

Objetivo	Medida de Controlo	Documento Associado	Responsável Execução	Responsável Verificação	Periodicidade	Prazo de Arquivo
Evitar contaminações cruzadas Evitar o crescimento microbiano devido a temperaturas de conservação inadequadas	Sensibilizar os colaboradores para as boas práticas de armazenagem Controlo da temperatura dos produtos na armazenagem Segregar e identificar os produtos não conformes	Lista de Equipamentos (OD.0054)	Diretora do Departamento da Produção	Diretora do Departamento da Qualidade	Verificação das Temperaturas das câmaras: diária	Enquanto os equipamentos existirem nas instalações
		Sinalética de Identificação de Produto Não Conforme (OD.0053)	Responsável pela rejeição/ devolução	Diretora do Departamento da Qualidade	Sempre que haja rejeição	Manter no local enquanto este se destinar a produto não conforme
		Registo de Devolução de Matérias-Primas (OD.0052)	Responsável pela rejeição/ devolução	Diretora do Departamento da Qualidade	Sempre que haja rejeição	Enquanto o contrato com o fornecedor se mantiver válido

Todos os registos efetuados durante a receção de matérias-primas e materiais de embalagem, produto não conforme e ações corretivas implementadas devem ser arquivados em dossiês específicos.

Aprovado por: GE Pág. 4/4

Cópia não controlada após impressão

Figura AA4- Instrução de trabalho sobre a receção e o armazenamento de matérias-primas e materiais de embalagem (continuação).

Anexo AB. Sinalética de Identificação de Produto Não Conforme

OVO DOCE	SINALÉTICA DE IDENTIFICAÇÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME	OD.0053.01 20-05-2020

OVO DOCE

PRODUTO NÃO CONFORME

Impróprio para consumo

- ☐ Alterado ou embalagem deformada
- ☐ Validade ultrapassada
- ☐ Embalagem não conforme
- ☐ Para devolução ao fornecedor

Produto: _____

Quantidade de produto: _____

O Responsável: _____ Data: ____/____/____

Aprovado por: GE Pág. 1/1

Cópia não controlada após impressão

Figura AB1- Sinalética para a identificação de um produto não conforme dentro das instalações da Ovo Doce.

Anexo AC. Registo de Devolução

OVO DOCE	REGISTO DE DEVOLUÇÃO	OD.0052.01 20-05-2020

REGISTO DE DEVOLUÇÃO Nº _____

Produto: _____ **Lote:** _____ **Quantidade:**_____

Fornecedor: _____

☐ Não Aceite ☐ Aceite sob Condição

Documento de Acompanhamento da Devolução: ☐ Não ☐ Sim, qual? _____

Justificação do Motivo de Devolução:

O Responsável: _____ **Data:** ____/____/_____

RECLAMAÇÃO AO FORNECEDOR

(*a preencher pelo responsável do Departamento de Qualidade*)

Prosseguimento da Reclamação? ☐ Sim ☐ Não

Exposição da Reclamação:

O Responsável: _____ **Data:** ____/_____/_____

Aprovado por: GE Pág. 1/1

Cópia não controlada após impressão

Figura AC1- Modelo do registo de devolução de produto não conforme.

Anexo AD. Registo de Avaliação da Viatura de Transporte

OVO DOCE	REGISTO DE AVALIAÇÃO DA VIATURA DE TRANSPORTE - RECEÇÃO	CS.0041.01 27-05-2020

Data: _____/_____/_____ **Hora do início da avaliação:** _____h:_____min

Empresa Transportadora: _____

Matérias-Primas Transportadas: _____

Matrícula da Viatura: _____-_____-_____ **Ano da Viatura:** _____ **Marca da Viatura:**_____

Nome do Motorista: _____

AVALIAÇÃO DA VIATURA

1. **A viatura está com a inspeção em dia?** ☐ Sim, data da próxima inspeção: ____/_____/____ ☐ Não
2. **Existe documentação escrita sobre as cargas transportadas anteriormente pela viatura?** ☐ Sim ☐ Não
3. **No caso de resposta afirmativa - Cargas Anteriores:**
   1. _____ Data: ____/_____/____
   2. _____ Data: ____/_____/____
   3. _____ Data: ____/_____/____
4. **Fonte de informação documentada da carga:** ☐ Motorista ☐ Empresa Transportadora ☐ Outra:_____
5. **A viatura está em boas condições de conservação?** ☐ Sim ☐ Não
6. **No caso de resposta negativa, quais são as não conformidades detetadas?**_____

   _____
7. **O exterior da viatura está limpo?** ☐ Sim ☐ Não
8. **O interior da viatura (caixa) está limpo?** ☐ Sim ☐ Não

(Lembrar que a superfície vai estar em contacto com as embalagens das matérias- primas ou do material de embalagem, e que qualquer resíduo pode contaminar a carga)

9. **No caso de resposta negativa, descrever o estado da viatura:**_____
10. **Existe um registo de higienização da viatura?** ☐ Sim ☐ Não
11. **Todos os principais pontos de acesso e de descarga estão fechados?** ☐ Sim ☐ Não
12. **Ao abrir a porta de descarga da viatura, sentiu algum odor estranho?** ☐ Sim ☐ Não
13. **No caso de resposta afirmativa, identificar o odor (se possível):**_____
14. **A aparência do produto/embalagens parece normal?** ☐ Sim ☐ Não,_____
15. **Temperatura do Produto (____°C)?** ☐ Conforme ☐ Não Conforme,_____
16. **Temperatura da Viatura de Transporte (____°C)?** ☐ Conforme ☐ Não Conforme,_____

Outras observações feitas durante a avaliação: _____

_____

Recomendação: ☐ **Aceitar** ☐ **Rejeitar**

Em caso de rejeição deve ser preenchido o documento "Registo de Devolução" (OD.0052) e enviado ao fornecedor

O Responsável: _____

Aprovado por: Gerência
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 1

Figura AD1- Registo modelo de avaliação das condições da viatura de transporte de matérias-primas.

Anexo AE. Procedimento de Transporte

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- No transporte de produtos a Segurança Alimentar é determinante para o estado de integridade e qualidade do produto final. Tendo em conta o grau de exigência dos consumidores, cada vez maior, é fundamental direcionar responsabilidades e manter a cooperação entre todos os intervenientes da cadeia alimentar, permitindo a obtenção de um resultado final com a garantia de qualidade e segurança alimentar.
- O procedimento de transporte tem como objetivo o estabelecimento de todas as ações a tomar aquando da expedição de um produto das instalações da Ovo Doce até ao mesmo ser entregue ao cliente final, nomeadamente o procedimento aplicável aos veículos que transportam os produtos, de forma a garantir que estes não apresentam riscos para Segurança Alimentar e para a qualidade dos produtos. Desta forma é assegurado que todos os produtos chegam em bom estado ao cliente.

DEFINIÇÕES

Congelação/Ultracongelação- São processos de conservação de alimentos em que a água presente nestes se transforma em gelo, deixando de estar disponível para o desenvolvimento dos microrganismos. A temperatura ideal de conservação de alimentos congelados/ultracongelados é de -18°C, visto que a esta temperatura, ou a temperaturas inferiores, não é significativo o desenvolvimento microbiano. É importante referir que, depois da refrigeração, a congelação/ultracongelação é dos processos que menos alterações provoca nas características intrínsecas dos alimentos.

RESPONSABILIDADES

- O presente procedimento deve ser implementado por todos os colaboradores da Ovo Doce e por todos os serviços externos de transporte que sejam contratados pela organização.
- O transporte dos produtos acabados até ao cliente é assegurado pelos distribuidores contratados.

FORMAÇÃO

- Os motoristas das viaturas de transporte devem ter formação em transporte de alimentos ultracongelados, onde deve ser abordada a questão da segurança dos produtos (*Food Defense*).
- Os colaboradores da Ovo Doce devem ter formação sobre as condições ideias de transporte e armazenamento de produtos alimentares, assim como na temática de *Food Defense*.

Aprovado por: GE Pág. 1/7

Cópia não controlada após impressão

Figura AE1- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce.

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

A. PROCEDIMENTO

- A Ovo Doce recorre a empresas externas de distribuição para fazer a expedição dos seus produtos até ao cliente final. Para a receção de matérias-primas e subsidiários, a distribuição dos produtos até às instalações da Ovo Doce está a cargo do fornecedor das mesmas.
- Os procedimentos seguintes (A.1 e A.2) foram criados tendo em conta este tipo de distribuição e transporte de produtos.

A.1. PROCEDIMENTO - EXPEDIÇÃO

- Os bolos e outros produtos de pastelaria frescos devem ser transportados em recipientes limpos e à temperatura máxima de 3°C, sejam eles bolos secos ou com cremes. No que respeita aos produtos de pastelaria ultracongelados, deve assegurar-se a temperatura de transporte indicada pelo fabricante, neste caso a Ovo Doce.

1. Viatura de Transporte

Limpeza e Conservação

Antes dos carregamentos dos produtos acabados, as viaturas de transporte são inspecionadas visualmente no sentido de se verificar a ausência de odores estranhos, sujidade, presença de pragas e bolores e é efetuado o registo na folha de "Registo Avaliação da Viatura de Transporte" (OD.0065).

As viaturas de transporte devem:

1.1. Ser mantidas num estado adequado de higienização, de acordo com o plano de higienização estipulado pela empresa de distribuição, devendo a higienização ser registada na folha de registo de limpeza/lavagem da viatura e disponibilizada. A higienização das viaturas deve ser feita entre o transporte de produtos diferentes e não apenas no final do dia de trabalho;

1.2. Ser mantidas em boas condições de manutenção, através do cumprimento do plano anual de manutenção da viatura;

1.3. Dispor de um alarme ou de uma lâmpada indicadora colocada no exterior, que alerte o condutor sempre que a porta não fique completamente fechada;

1.4. Possuir paredes exteriores das caixas isotérmicas de cor clara e as inscrições, que porventura nelas se imprimam, devem ser de outras cores e o mais reduzidas possível;

1.5. Possuir paredes interiores, pavimento e teto revestidos com materiais resistentes à corrosão, impermeáveis, imputrescíveis, fáceis de limpar e desinfetar, e que não emitam, nem absorvam, cheiros;

1.6. Possuir paredes interiores lisas e de cor clara;

Figura AE2- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

1.7. Estar providas de termómetros, colocados num local visível, que permitem efetuar o registo das temperaturas do transporte dos alimentos (devendo dar-se preferência aos que possuam "data logger", ou seja, equipamentos de registo continuo das temperaturas do transporte);

1.8. Ser construídas com materiais não tóxicos, fáceis de limpar e compatíveis com os produtos transportados;

Na ocorrência da viatura de transporte se apresentar num estado impróprio de higiene, **NÃO deve ser efetuada a carga**.

Temperatura

Depois de verificado o estado de higiene e de conservação da viatura de transporte, deve ser inspecionada a temperatura a que esta se encontra, e se essa temperatura é adequada para o transporte dos produtos.

Se a temperatura da viatura de transporte for superior à temperatura ideal de transporte dos produtos, esta informação deve ser comunicada de imediato ao motorista responsável pela viatura de transporte, o qual deve tomar as medidas necessárias para diminuir a temperatura da viatura.

Os colaboradores da Ovo Doce devem esperar que a temperatura da viatura desça e, só depois de ser **atingida a temperatura ideal de transporte** é que os **produtos** devem ser **retirados do armazém** e **carregados** e acondicionados na viatura de transporte.

2. Carregamento do Produto Acabado para a Viatura de Transporte

Após a avaliação da viatura de transporte, e caso os requisitos do ponto 1 estejam conformes, procede-se ao carregamento dos produtos na viatura. Para tal:

2.1. A zona de expedição deve ser mantida em boas condições de higiene e de conservação;

2.2. No momento de saída do armazém é respeitada a regra FIFO (*First in First Out*), ou seja, a identificação com o número de lote permite saber qual o primeiro a entrar e por sua vez o primeiro a sair.

2.3. O transporte de produtos acabados para a viatura de transporte deve ser feito com recurso a uma empilhadora (porta paletes), devendo os colaboradores manobrar este equipamento de forma a que não ocorram movimentos bruscos, que possam colocar em risco a integridade do produto ou a segurança dos colaboradores;

2.4. Os produtos acabados devem ser mantidos em cima de paletes e nunca em contacto com o chão e as embalagens devem estar sempre fechadas;

Figura AE3- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

2.5. A carga deve ser acondicionada de forma a que exista uma adequada circulação do ar em volta da mesma, para permitir uma maior homogeneização da temperatura (por exemplo, as paletes afastadas das paredes);

2.6. O produto acabado só poderá ser expedito se for acompanhado pela guia de transporte.

3. Transporte

Os alimentos que necessitem de um controlo de temperatura devem ser transportados de forma a que não ocorram variações significativas de temperatura que coloquem em risco a segurança dos produtos.

4. Monitorização Durante o Transporte

Durante o transporte dos produtos acabados, deve ser garantido que a temperatura adequada dos produtos é mantida ao longo de todo o trajeto (cadeia de frio) e aquando da descarga dos produtos no cliente. Para tal:

4.1. Os veículos de transporte devem registar a temperatura do ar da viatura de transporte, se possível, de maneira contínua;

4.2. Os equipamentos utilizados para refrigerar os alimentos devem ser concebidos de forma a evitar a contaminação dos produtos;

4.3. O sistema de refrigeração deve contemplar uma sonda que é anualmente verificada por uma entidade competente;

4.4. As unidades de transporte devem possuir uma referência visível e indelével, numa ou mais línguas da União Europeia, com a indicação de que se destinam ao transporte de géneros alimentícios;

4.5. No final da entrega do produto, o motorista imprime o ticket, com o registo das temperaturas durante o transporte, assina e entrega-o ao responsável pela sua verificação. Este ticket deve ser posteriormente enviado para a Ovo Doce, como comprovativo de que os requisitos de transporte foram cumpridos integralmente.

5. Temperatura do Ar na Caixa Térmica das Viaturas de Transporte

Para produtos ultracongelados, a temperatura do ar na caixa térmica da viatura, e da matéria-prima não deve ser ≤ -18°C ± 3°C, tendo em conta a Retificação ao Regulamento (CE) N.º 853/2004, de 29 de abril, e o Decreto-Lei N.º 37/2004, de 26 de fevereiro.

Produtos que requeiram refrigeração devem ser transportados a 4°C ou menos. De preferência com refrigeração mecânica, sendo esta obrigatória para transporte de longas distâncias. Estes veículos devem ser construídos com o isolamento adequado e equipados com unidades de refrigeração apropriadas;

Figura AE4- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

Os alimentos congelados devem ser transportados a uma temperatura de -18°C ou menos e os veículos devem possuir um bom isolamento térmico e unidades de refrigeração apropriadas.

A.2. PROCEDIMENTO - RECEÇÃO

- O procedimento de receção de matérias-primas, material de embalagem e outros produtos é semelhante ao "A.1. Procedimento – Expedição" dos produtos da Ovo Doce. A única diferença reside no facto de, no caso de receção dos produtos (ponto 1), além da verificação da temperatura da viatura de transporte, deve ser medida a temperatura da própria matéria-prima.
- Os produtos só devem ser descarregados para as instalações da Ovo Doce, se estas duas temperaturas se encontrarem conformes e se todos os requisitos anteriores forem cumpridos.

B. PROCEDIMENTO EM CASO DE AVARIA DA VIATURA DE TRANSPORTE

1. Avaria na Caixa Refrigeradora

1.1. Assim que o motorista detetar uma avaria na caixa refrigeradora deve contactar de imediato os serviços administrativos da sua empresa e comunicar a situação;

1.2. Caso a **caixa refrigeradora** se encontre ***vazia***, o motorista deve reencaminhar a viatura até às instalações da sua empresa, para que os técnicos de manutenção possam proceder ao reparo da viatura.

Caso a **caixa refrigeradora** possua **produtos acondicionados,** o motorista deve decidir entre as três ações seguintes, tendo em conta a sua localização e o tempo que demorará a chegar aos locais:

1.2.1. Se se encontrar perto das instalações da Ovo Doce, deve ligar para a empresa para a informar da situação e dirigir-se para as suas instalações de novo, para que os produtos possam ser descarregados da viatura e armazenados novamente nas instalações fabris, à temperatura ideal de armazenamento;

1.3. Seguidamente, o motorista deve retornar a viatura avariada até às instalações da sua empresa, para que os técnicos de manutenção possam proceder ao reparo da viatura;

1.4. Deve ser preenchido o registo de avaria pelo motorista e o registo de manutenção corretiva pelos técnicos que efetuaram o procedimento. Esta documentação deve ser arquivada.

Figura AE5- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

1.2.2. Se se encontrar perto da sede da sua empresa, e existir lá um veículo que não esteja em utilização, o motorista deve dirigir-se para a sede e proceder à descarga dos produtos da sua viatura e carregá-los numa segunda viatura, que possua uma caixa refrigeradora operacional.

1.3. A seguir, o motorista deve inferir durante quanto tempo e a que temperatura estiveram os produtos até à sua mudança. Esta informação deve ser comunicada de imediato ao Departamento da Qualidade da Ovo Doce.

1.4. Caso a Ovo Doce decida que o sucedido não afetou a segurança nem a qualidade dos produtos a transportar, o motorista deve retomar a sua rota inicial e entregar os produtos no cliente.

Se a Ovo Doce decidir que os produtos já se encontram não conformes, os mesmos devem voltar a ser entregues nas instalações da mesma, na qual será dado o tratamento adequado a estes produtos não conformes.

1.5 Seguidamente, o motorista deve retornar a viatura avariada até às instalações da sua empresa, para que os técnicos de manutenção possam proceder ao reparo da viatura.

1.6 Deve ser preenchido o registo de avaria pelo motorista e o registo de manutenção corretiva pelos técnicos que efetuaram o procedimento. Esta documentação deve ser arquivada.

2. Avaria da Viatura (problema mecânico, furo, etc.)

2.1. Se o motorista se aperceber ou se a própria viatura denunciar alguma avaria, deve-se optar por uma das seguintes ações:

- Conduzir a viatura até à oficina mais próxima, caso a avaria não seja muito grave e permitir a circulação num curto espaço de tempo;

2.2. Ligar para a empresa de distribuição, à qual pertence a viatura avariada, expor a situação e requisitar um viatura idêntica para substituir a avariada;

2.3. Ligar para o cliente final e explicar a situação, alertando para o possível atraso na entrega;

2.4. Transportar os produtos da viatura avariada para a viatura de substituição, o mais rapidamente possível;

2.5. O motorista da viatura avariada deve esperar na oficina até que a viatura esteja reparada (caso o problema seja de fácil reparação) ou deve ir com motorista da viatura de substituição e continuarem os dois com a rota de transporte dos produtos, entregando-os o mais rapidamente ao cliente.

Figura AE6- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE TRANSPORTE	OD.0064.01 22-05-2020

- Se a avaria for de elevada gravidade, e na impossibilidade de o veículo se deslocar pelos seus próprios meios, deve-se, se possível, encostar a viatura num local de segurança (por exemplo, na berma da estrada);

2.2. Ligar as luzes de emergência e, por precaução, ligar os mínimos de modo a ser bem visto;

2.3. O motorista deve vestir o colete refletor;

2.4. Sinalizar a viatura, colocando o triângulo a uma distância não inferior a 30 metros da retaguarda da viatura e visível a, pelo menos, 100 metros de distância;

2.5. Ligar para a assistência em viagem e explicar a situação detalhadamente;

2.6. Ligar para a empresa de distribuição, à qual pertence a viatura avariada e expor a situação e requisitar um viatura idêntica para substituir a avariada;

2.7. Ligar para o cliente final e explicar a situação, alertando para o possível atraso na entrega;

2.8. Transportar os produtos da viatura avariada para a viatura de substituição requerida;

2.9. O motorista da viatura avariada deve esperar pelo reboque no local e o motorista da viatura de substituição deve continuar com a rota de transporte dos produtos e entregá-los o mais rapidamente ao cliente.

Prepare-se para futuras avarias - traga consigo luvas, lanterna, extintor, kit de primeiros socorros e impermeável.

Mantenha o seu veículo em forma - faça as revisões programadas, preste atenção aos avisos no painel de instrumentos e verifique regularmente o óleo, líquido refrigerante e pneus.

Figura AE7- Modelo do procedimento de transporte da Ovo Doce (continuação).

Anexo AF. Instruções de Trabalho - Manutenção de Equipamentos e Instalações

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 05-05-2020

TÍTULO	Manutenção de Equipamentos e Instalações	N.º	06

	DESCRIÇÃO
1. Objetivo e Campo de Aplicação	• De forma a assegurar o bom funcionamento dos equipamentos e das instalações, que integram a fábrica da Ovo Doce, é necessário garantir o processo de manutenção periódico dos mesmos, para que realizem as ações para as quais foram adquiridos e projetados. Desta forma, é possível garantir a operacionalidade das instalações e a segurança e qualidade alimentar dos produtos. • É imprescindível a realização das atividades de manutenção e verificação, no sentido de evitar a contaminação por pragas e qualquer outra contaminação direta ou indireta de produtos alimentares, matérias-primas ou materiais de embalagem. • O serviço de manutenção de equipamentos e de instalações incide sobre: - as necessidades de manutenção da organização; - a garantida da qualidade e segurança dos produtos alimentares produzidos. • A sua verificação e documentação deve feita a partir de registos. • Nesta instrução de trabalho serão definidas as responsabilidades e as metodologias associadas à implementação do procedimento de manutenção e de verificação de equipamentos e instalações.
2. Responsabilidades	• A elaboração do plano de manutenção fica a cargo do Responsável de Manutenção, em articulação com o Departamento da Qualidade e o Departamento de Produção. O Plano de Manutenção de equipamentos e instalações deve ser documentado (OD.0034). • No caso de uma avaria num equipamento ou sistema, é da responsabilidade do Responsável de Manutenção proceder ao arranjo do mesmo. Quando a avaria for grave, deve ser contratado um serviço externo de manutenção que deve operar em articulação com o Responsável de Manutenção. No final do arranjo do equipamento/sistema deve ser preenchido o Registo de Manutenção (OD.0043). • Toda a informação referente a cada um dos equipamentos que integram as instalações da Ovo Doce encontra-se descrita na Ficha de Equipamento (OD.0044).

Aprovado por: GE Pág. 1 / 4
Cópia não controlada após impressão

Figura AF1- Instrução de trabalho sobre a manutenção dos equipamentos e das instalações fabris.

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 05-05-2020

TÍTULO	Manutenção de Equipamentos e Instalações	N.º	06

3. Definições	**Manutenção-** Conjunto de atividades interventivas de cariz técnico que têm como objetivo a garantia da disponibilidade, segurança e confiabilidade de sistemas e de equipamentos, segundo as condições operacionais específicas adequadas. **Manutenção Corretiva-** São todas as intervenções que são efetuadas após a falha ou avaria de um determinado sistema ou equipamento. Estas intervenções permitem a reparação do equipamento ou sistema, tendo como objetivo o restabelecimento das condições normais de operação do equipamento ou sistema. **Manutenção Preventiva-** Uma intervenção que foi programada antecipadamente e que tem como objetivo principal o acompanhamento do estado e modo de funcionamento de um sistema ou equipamento, em função dos manuais técnicos do próprio equipamento e/ou com base nas recomendações feitas pelo fabricante/fornecedor. Esta intervenção planeada visa assegurar que a disponibilidade e performance do mesmo se mantêm ao longo do tempo. **Calibração-** Uma intervenção, normalmente conduzida por uma entidade eterna, que tem como objetivo a determinação do erro associado a um aparelho, por exemplo uma balança ou um termómetro. **Lubrificação-** Colocação de um lubrificante (produto químico de grau alimentar) num equipamento ou sistema no sentido de permitir o seu melhor funcionamento.
4.1. Instalação de um Equipamento	• A seleção do local de instalação de um equipamento deve ter em conta as exigências do aparelho (por ex.: necessidade de uma fonte de corrente elétrica ou de água) e deve permitir o fácil acesso ao equipamento e a sua limpeza e desinfeção. • Os equipamentos que não são utilizados num determinado momento devem encontrar-se arrumados de forma higienizada e bem acondicionada (por ex.: mangueiras).
4.2. Deteção de uma Avaria num Equipamento	• Sempre que um colaborador detete uma avaria num equipamento deve comunicar imediatamente ao responsável da Equipa de Segurança Alimentar (ESA). • O Responsável de Manutenção deverá proceder ao arranjo do equipamento ou, caso não seja possível, contactar um serviço externo de manutenção para que possa vir às instalações reparar o equipamento o mais prontamente possível. É de referir que a manutenção corretiva nunca deve comprometer a segurança do produto.

Figura AF2- Instrução de trabalho sobre a manutenção dos equipamentos e das instalações fabris (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 05-05-2020

TÍTULO	Manutenção de Equipamentos e Instalações	N.º	06

- Após a manutenção corretiva, o equipamento deve ser limpo, desinfetado e deve ser feita uma inspeção pós-manutenção, antes de o equipamento voltar a ser inserido no processo produtivo.

- Quando é detetado um equipamento com uma avaria, todos os resultados das medições anteriores devem ser validados, devendo ser implementadas ações corretivas sobre qualquer produto que possa estar não conforme.

- Caso o equipamento avariado não tenha arranjo ou por qualquer outra razão que se justifique a aquisição de um novo aparelho, cabe à Diretora do Departamento de Produção, em conjunto com a ESA, entregar uma proposta de aquisição à Gerência.

- No caso da proposta de aquisição do equipamento de substituição ser aprovada pela Gerência, esta informação deve ser comunicada ao Departamento da Qualidade (DQ), antes de ser efetuada a encomenda/compra do equipamento. O responsável pela ESA deve ser informado antes da instalação do novo equipamento para que, caso seja necessário, possa fazer alterações no sistema de Segurança Alimentar.

5.1. Manutenção das Instalações

Objetivo	Medida de Controlo	Documentação Associada	Responsável		Periodicidade	Tempo de Arquivo
			Execução	Verificação		
Manutenção e conservação das instalações, garantindo o cumprimento da "marcha em frente" e assim a segurança dos produtos	Código das Boas Práticas de Fabrico Cumprimento do Plano de Manutenção anual Formação dos colaboradores sobre as operações de manutenção e a importância do processo	Planta das Instalações	Departamento da Qualidade	Gerência	Sempre que haja modificações ou obras na planta das instalações	Armazenamento durante o tempo em que as instalações se encontrarem ativas
		Plano de Manutenção (OD.0034)	Departamento da Qualidade	Gerência	Anualmente ou sempre que justifique	1 ano (versão obsoleta armazenada informaticamente)
		Registo de Manutenção (OD.0043)	Responsável de Manutenção	Departamento da Qualidade/ Gerência	Anual (preenchido após a manutenção) e revisto sempre que necessário	Armazenamento durante o tempo em que as instalações se encontrarem ativas

Figura AF3- Instrução de trabalho sobre a manutenção dos equipamentos e das instalações fabris (continuação).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 05-05-2020
TÍTULO	Manutenção de Equipamentos e Instalações	N.º 06

	Objetivo	Medida de Controlo	Documentação Associada	Responsável		Periodicidade	Tempo de Arquivo
				Execução	Verificação		
5.2. Manutenção dos Equipamentos	Garantir as manutenções periódicas de todos os equipamentos e o seu correto funcionamento	Solicitação aos fornecedores dos certificados de compatibilidade alimentar dos lubrificantes e óleos Cumprimento do Plano de Manutenção anual Formação dos colaboradores sobre as operações de manutenção e a importância do processo	Plano de Manutenção (OD.0034)	Responsável de Manutenção	Departamento da Qualidade /Gerência	Anualmente ou sempre que justifique	1 ano (versão obsoleta armazenada informaticamente)
			Ficha de Equipamento (OD.0044)	Responsável de Manutenção	Departamento da Qualidade /Gerência	Anualmente ou sempre que justifique	Armazenar enquanto o equipamento se encontrar nas instalações
			Registo de Manutenção (OD.0043)	Responsável de Manutenção	Departamento da Qualidade /Gerência	Anual (preenchido após a manutenção) e revisto sempre que necessário	Armazenar enquanto o equipamento se encontrar nas instalações

OBSERVAÇÃO:

É importante que o Responsável de Manutenção diagnostique a origem do defeito/avaria.

É necessário saber **porque ocorreu** aquele incidente.

Aprovado por: GE Pág. 4 / 4

Cópia não controlada após impressão

Figura AF4- Instrução de trabalho sobre a manutenção dos equipamentos e das instalações fabris (continuação).

Anexo AG. Registo de Manutenção

OVO DOCE	REGISTO DE MANUTENÇÃO	OD.0043.01 11-05-2020

- O presente registo funciona como um documento comprovativo da manutenção preventiva periódica efetuada a um determinado equipamento ou infraestrutura integrante das instalações da Ovo Doce.
- O "Registo de Manutenção" deve ser preenchido pelo técnico que levou a cabo a inspeção, calibração ou manutenção do equipamento/infraestrutura.
- No final do seu preenchimento, este registo deve ser anexado à Ficha de Equipamento (se aplicável) e aos Registos de Manutenção passados.

Hora de início da manutenção ____:____ **Hora de término da manutenção** ____:____

IDENTIFICAÇÃO DO EQUIPAMENTO

Equipamento/Infraestrutura: _____

Código Interno: _____ **Localização:**_____

Periodicidade						Observações
D	S	M	SM	A	Outra*	

D - Diária, S – Semanal, M – Mensal, SM – Semestral, A – Anual
* No caso da periodicidade ser diferente das opções disponibilizadas, escrever nas observações a respetiva periodicidade do equipamento.

O equipamento/instalação apresentava alguma não conformidade antes da realização da manutenção preventiva? ☐ Sim ☐ Não

Se sim, qual/quais?_____

_____

Se sim, quais foram as ações corretivas aplicadas?_____

_____

_____

O Plano de Manutenção deve ser alterado? ☐ Sim ☐ Não

Se sim , que alterações devem ser feitas?_____

_____

Aprovado por: Gerência Pág. 1 / 2
Cópia não controlada após impressão

Figura AG1- Registo modelo de manutenção de um equipamento.

	REGISTO DE MANUTENÇÃO	OD.0043.01 11-05-2020

Monitorização dos Indicadores:

CUSTOS DE MANUTENÇÃO

Tempo TOTAL gasto na manutenção_____:____

	Preço (€)	Observações
Custo de Deslocação		
Custo de Manutenção/Mão-de-Obra		
Custo de Materiais		
Custos Adicionais		
Total		

Assinatura do Responsável pela Manutenção_____

Data: _____/_____/_____

Assinatura da Diretora do Departamento da Qualidade:_____

Figura AG2- Registo modelo de manutenção de um equipamento (continuação).

Anexo AH. Instrução de Trabalho - Controlo de Alérgenos

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 25-05-2020

TÍTULO	Controlo de Alérgenos	N.º	08

	DESCRIÇÃO
1. Objetivo e Campo de Aplicação	• De forma a assegurar o bom funcionamento dos equipamentos e das instalações, que integram a fábrica da Ovo Doce, é necessário garantir o processo de manutenção periódico dos mesmos, para que realizem as ações para as quais foram adquiridos e projetados. • Nesta instrução de trabalho serão definidas as responsabilidades e as metodologias associadas à implementação do procedimento de manutenção e de verificação de equipamentos e instalações.
2. Responsabilidades	• É da responsabilidade da Ovo Doce declarar todos os alérgenos presentes nos seus produtos de acordo com o Regulamento (UE) N.º 1169/2011. Assim, todas as informações sobre ingredientes alergénicos devem estar presentes na lista de ingredientes dos produtos finais.
3. Definições	**Alérgeno -** substância biológica ou química que induz uma reação alérgica ou intolerância alimentar, sendo deste modo crucial, para a segurança do consumidor a indicação da presença destes compostos no produto final. Os alergénios podem existir em diferentes formas físicas: sólida, em pó e na forma líquida.
4. Alérgenos	• Os alérgenos podem constituir o produto final de várias formas: ⇒ Presença nas matérias-primas; ⇒ Introdução propositada ao nível do processo produtivo; ⇒ Presença nos lubrificantes de grau alimentar; ⇒ Contaminação cruzada entre produtos, feita não intencionalmente pelos colaboradores. • No Regulamento N.º 1169/2011 de 25 de Outubro de 2011 estão descritas as catorze categorias de alérgenos que podem ser encontradas nos géneros alimentícios: **4.1.** Cereais que contêm glúten (nomeadamente trigo, centeio, cevada, aveia, espelta) e produtos à base destes cereais, exceto xaropes de glicose, incluindo dextrose, à base de trigo; maltodextrinas à base de trigo; xaropes de glicose à base de cevada; cereais utilizados na confeção de destilados alcoólicos, incluindo álcool etílico de origem agrícola; **4.2.** Crustáceos e produtos à base de crustáceos; **4.3.** Ovos e produtos à base de ovos;

Aprovado por: GE Pág. 1 / 6
Cópia não controlada após impressão

Figura AH1- Instrução de trabalho sobre o controlo dos alérgenos na Ovo Doce.

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 25-05-2020

TÍTULO	Controlo de Alérgenos	N.º	08

	4.4. Peixes e produtos à base de peixe, exceto gelatina de peixe usada como agente de transporte de vitaminas ou de carotenoides e gelatina de peixe usada como clarificante da cerveja e do vinho; **4.5.** Amendoins e produtos à base de amendoins; **4.6.** Soja e produtos à base de soja, exceto óleo e gordura de soja totalmente refinados; tocoferóis mistos naturais (E 306), D--tocoferol natural, acetato de D-alfa-tocoferol natural, succinato de D-alfa-tocoferol natural derivados de soja; fitoesteróis e ésteres de fitoesterol derivados de óleos vegetais produzidos a partir de soja; éster de estanol vegetal produzido a partir de esteróis de óleo vegetal de soja; **4.7.** Leite e produtos à base de leite (incluindo lactose), exceto lactossoro utilizado na confeção de destilados alcoólicos, incluindo álcool etílico de origem agrícola; **4.8.** Frutos de casca rija, nomeadamente, amêndoas (*Amygdalus communis L.*), avelãs (*Corylus avellana*), nozes (*Juglans regia*), castanhas de caju (*Anacardium occidentale*), nozes-pecãs [*Carya illinoiesis (Wangenh.) K. Koch*], castanhas do Brasil (*Bertholletia excelsa*), pistácios (*Pistacia vera*), nozes de macadâmia (*Macadamia ternifolia*) e produtos à base destes frutos, com exceção de frutos de casca rija utilizados na confeção de destilados alcoólicos, incluindo álcool etílico de origem agrícola; **4.9.** Aipo e produtos à base de aipo; **4.10.** Mostarda e produtos à base de mostarda; **4.11.** Sementes de sésamo e produtos à base de sementes de sésamo; **4.12.** Dióxido de enxofre e sulfitos em concentrações superiores a 10 mg/Kg ou 10 mg/L em termos de SO_2 total que deve ser calculado para os produtos propostos como prontos para consumo ou como reconstituídos, de acordo com as instruções dos fabricantes; **4.13.** Tremoço e produtos à base de tremoço; **4.14.** Moluscos e produtos à base de moluscos.
5. Controlo de Alérgenos	• Para que a Ovo Doce possa ser capaz de fazer o controlo de alérgenos presentes nos seus produtos finais, deve seguir as seguintes etapas: i. Criar uma equipa que inclua colaboradores representantes de todos os departamentos da organização; ii. Realizar uma avaliação de risco de forma a determinar os procedimentos de manipulação dos alergénios específicos;

Figura AH2- Instrução de trabalho sobre o controlo dos alérgenos na Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 25-05-2020

TÍTULO	Controlo de Alérgenos	N.º	08

	iii. Desenvolver um diagrama de fluxo do processo dos alergénios, ou um mapa de alergénios, de forma a identificar as áreas onde os alergénios se introduzem; iv. Rever o plano de controlo de alergénios de forma regular, especialmente quando: se incluam novos produtos, haja alteração da formulação do produto, das matérias-primas e/ou ingredientes, haja modificações no processo produtivo ou sejam feitas reclamações por parte dos clientes.
6. Minimização de Contaminações Cruzadas	• Existem uma série de ações a adotar, no sentido de minimizar o risco de contaminações cruzadas, tais como: ⇒ controlo de fornecedores; ⇒ gestão da produção e do armazenamento dos alimentos com e sem alérgenos; ⇒ embalamento, em que para além da rotulagem do produto final outros aspetos importantes também devem ser tidos em conta, como a identificação de produtos retirados e a avaliação de riscos quanto ao desenvolvimento de novos produtos, como por exemplo, avaliar se a rotulagem preventiva de alergénios é apropriada para os produtos novos e para os existentes; ⇒ práticas adequadas de limpeza; ⇒ a consciencialização dos colaboradores, através de formação adequada; • Dessas medidas, a mais importante a destacar é a laboração do produto com alérgenos nos dias em que mais nenhum produto é feito. Além disso, a utilização de utensílios específicos para a laboração dos produtos que contêm alérgenos também deve ser uma medida a adotar.
6.1. Controlo dos Fornecedores	• Avaliar o desempenho dos fornecedores quanto à prática de condutas corretas é o primeiro passo para evitar a contaminação cruzada. Assim a Ovo Doce deve: ⇒ Avaliar se os fornecedores têm um sistema adequado de controlo de alérgenos, através de auditorias ou de um questionário; ⇒ Avaliar especificações técnicas, fichas técnicas das matérias-primas, rotulagem (a informação não deve ser apresentada de forma genérica); ⇒ Certificar-se que o fornecedor notifica sobre quaisquer mudanças.
6.2. Instalações e Equipamentos	• A própria indústria deve implementar boas práticas estruturais e a nível dos equipamentos utilizados, tais como: ⇒ Estabelecer barreiras físicas para evitar a dispersão do alérgeno no meio ambiente envolvente; ⇒ Evitar que o sistema de ventilação e climatização seja uma fonte de contaminação;

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 3 / 6

Figura AH3- Instrução de trabalho sobre o controlo dos alérgenos na Ovo Doce (continuação).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 25-05-2020

TÍTULO	Controlo de Alérgenos	N.º	08

	⇒ Utilizar equipamentos diferentes no processamento de alimentos com substâncias alergénicas daqueles utilizados para alimentos livres de alérgenos. Os utensílios também devem estar identificados de forma distinta (uso de cores ou modelos diferentes, permite a fácil identificação pelos colaboradores); ⇒ Minimizar o movimento desnecessário dos materiais; ⇒ Criação de um fluxograma, onde estejam identificadas as fontes de contaminação alergénica e em que etapas do processo é que determinada contaminação pode surgir.
6.3. Receção, Armazenamento e Processamento das Matérias-Primas	• Aquando da receção das matérias-primas nas suas instalações, a Ovo Doce deve: ⇒ Garantir que as matérias-primas estão dentro das especificações exigidas; ⇒ Verificar todas as entregas antes de estas serem descarregadas, a fim de confirmar se o transporte foi feito com os requisitos da empresa; ⇒ Verificar se as matérias-primas que possuem alergénios estão bem identificadas e embaladas; ⇒ Dedicar especial cuidado às matérias-primas sob a forma de pó; ⇒ Designar áreas de armazenamento separadas para os ingredientes e produtos alergénicos, quando não for possível colocar os alérgenos sobre alérgenos e armazená-los junto de alérgenos similares; ⇒ Identificar os ingredientes alérgenos com, por exemplo etiquetas, e isolar os produtos alérgenos dos não alérgenos; ⇒ Dispor de espaços físicos diferentes, ou pelo menos linhas de produção separadas. No caso de não ser possível e se os produtos forem processados na mesma linha, recomenda-se que os produtos sem alérgenos sejam processados em primeiro lugar; ⇒ Ao agendar a produção, ter em atenção que primeiro devem ser produzidos produtos sem alérgenos, seguidos dos que utilizam apenas um, dois e assim sucessivamente.
6.4. Embalamento e Rotulagem	• O embalamento e a rotulagem são etapas essenciais uma vez que dificilmente haverá outras etapas a seguir para prevenir o risco de contaminação, devendo-se ter em conta que: ⇒ No caso do embalamento se efetuar na mesma linha (produtos alérgenos e produtos sem alérgenos, deve-se seguir a mesma lógica da ordem de produção); ⇒ O material da embalagem deve ser avaliado, uma vez que alguns materiais podem conter difusores à base de compostos alérgenos, podendo ocorrer transferência da embalagem para o produto; ⇒ Deve ser implementado um processo de aprovação de rótulos; ⇒ Quando houver a alteração da composição de um produto, as embalagens antigas não devem ser utilizadas, devendo ser fisicamente destruídas.

Aprovado por: GE Pág. 4 / 6

Cópia não controlada após impressão

Figura AH4- Instrução de trabalho sobre o controlo dos alérgenos na Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 25-05-2020

TÍTULO	Controlo de Alérgenos	N.º	08

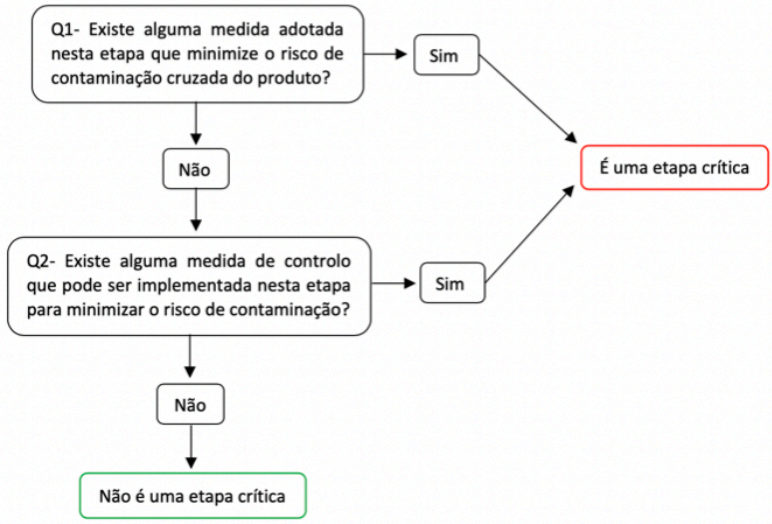
6.5 Limpeza e Desinfeção	• A limpeza é o processo que tem como objetivo eliminar a substância alérgena do meio de produção. Quando realizada de forma correta, a limpeza é um ponto fulcral para evitar a contaminação cruzada, pelo que se deve: ⇒ Validar o programa de limpeza; ⇒ Desmontar equipamentos e limpá-los manualmente, caso haja necessidade; ⇒ Garantir que a limpeza de uma linha não contamina outra linha, por exemplo por utilização de ar comprimido; ⇒ Qualquer derrame que ocorra durante a produção, armazenamento e transporte deve ser limpo imediatamente. Onde ocorreu a contaminação, o material contaminado deve ser marcado e afastado das roupas dos trabalhadores no programa de limpeza.
6.6.Distribuição e Transporte do Produto Acabado	• As boas práticas deverão ser implementadas em todas as fases pelas quais o produto passa, sendo que a distribuição não é exceção. Assim sendo, produtos acabados que contenham alérgenos devem ser armazenados separadamente dos produtos acabados, matérias-primas e ingredientes livres de alérgenos.
6.7 Formação	• Ter uma equipa de colaboradores com conhecimentos e que saibam pô-los em prática de forma eficaz, permite evitar grande parte das contaminações por alérgenos, tornando-se necessário sensibilizar os colaboradores através de procedimentos como: ⇒ Reconhecer quais os ingredientes que são alérgenos e o porquê da sua importância; ⇒ Identificar possíveis situações de contaminação cruzada de alérgenos; ⇒ Lavar as mãos frequentemente; ⇒ Definir os requisitos de vestuário (troca de vestuário consoante a área), incluindo a sua lavagem. A utilização de farda é restrita às zonas de laboração, não devendo ser utilizada durante as pausas; ⇒ Procedimentos de Gestão de Resíduos (OD.0037); ⇒ Procedimentos de Limpeza e Desinfeção das Instalações e do Fardamento (OD.0031); ⇒ Fluxo dos equipamentos, por exemplo durante a manutenção.

Figura AH5- Instrução de trabalho sobre o controlo dos alérgenos na Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 25-05-2020

TÍTULO	Controlo de Alérgenos	N.º	08

7. Árvore de Decisão para Identificar as Etapas Críticas Para o Controlo de Contaminações Cruzadas de Alérgenos



8. Avaliação de Risco Quanto à Presença Intencional de Alérgenos

Passo	Objetivo		Sim	Não
1	Avaliar o risco de presença intencional	A produção de um produto com um dos alimentos alergénicos é feita de acordo com as especificações da legislação vigente?	Rótulo conforme. Avançar para o passo 7.	Não há necessidade de declaração de alérgenos no rótulo. Avançar para o passo 2.
			Muito provável	Remota
2	Avaliar a exposição	Em condições normais de funcionamento, qual é a probabilidade de contaminação cruzada de um alimento por um alérgeno específico?	Avançar para o passo 3.	Avançar para o passo 8.
			Sim	Não
3	Verificar os ingredientes do rótulo	No rótulo do produto, a potencial contaminação cruzada (da questão 2) é declarada como um ingrediente?	Avançar para o passo 8.	Avançar para o passo 4.
			Sim	Não
4	Verificar a lista de isenções	O contaminante potencial é isento de indicação obrigatória na rotulagem do produto?	Avançar para o passo 8.	Avançar para o passo 5.
5	Caracterização do perigo	Identificar as formas físicas e as características do material alérgeno co. potencial de contaminante cruzado.	Avançar para o passo 6.	
			Sim	Não
6	Gestão do risco por presença não intencional	O risco por contaminação cruzada pode ser gerido e minimizado?	Avançar para o passo 8.	Avançar para o passo 7.
7	Comunicação do risco	Incluir aviso no rótulo do produto.	Avançar para o passo 8.	
			Sim	Não
8	Verificar outros alérgenos relevantes	Todos os alérgenos relevantes foram considerados?	Sem necessidade de ação de gestão de risco adicional.	Voltar ao passo 1 e repetir o processo até que todos os alérgenos relevantes tenham sido considerados

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 6 / 6

Figura AH6- Instrução de trabalho sobre o controlo dos alérgenos na Ovo Doce (continuação).

Anexo AI. Plano de Prevenção *Food Fraud*

OVO DOCE	PLANO DE PREVENÇÃO DE *FOOD FRAUD*	OD.0007.01 11-05-2020

OBJETIVO

- O plano em questão tem como objetivo a definição dos critérios de aplicação da matriz de risco de fraude alimentar para a avaliação das vulnerabilidades associadas a produtos e a fornecedores.
- A correta utilização da matriz de risco de fraude alimentar permitirá a determinação do risco associado a uma determinada vulnerabilidade, permitindo a determinação da necessidade de adoção de novas medidas preventivas.

ÂMBITO

- O plano de prevenção de fraude alimentar aplica-se a todos os fornecedores da Ovo Doce, às matérias-primas fornecidas pelos mesmos, aos produtos semiacabados e aos produtos finais acabados que são comercializados.

DEFINIÇÕES

Fraude Alimentar (*Food Fraud*)- É qualquer tentativa maliciosa de alteração de um produto, como adulteração (rotulagem incorreta, diluição do produto, substituição de ingredientes, dissimulação/ocultação, etc.), roubo ou falsificação (dos direitos de propriedade intelectual), com o objetivo de causar danos na saúde do consumidor final e/ou prejudicar uma empresa.

Diluição- Tipo de fraude alimentar onde, num processo, se mistura um ingrediente líquido com alto valor com um líquido de menor valor. São exemplos desta fraude: a substituição parcial do óleo de girassol parcialmente por óleo mineral e a adição de xarope de frutose ao mel.

Substituição- Consiste no processo de substituição de um ingrediente ou parte do produto de alto valor por outro ingrediente ou parte do produto de menor valor. Grande parte dos casos de substituição surge no setor dos produtos animais, como a carne. É exemplo deste tipo de *Food Fraud* a adulteração de café e café moído com galhos, pedras, cevada e cascas de milho para aumentar o peso.

Dissimulação/Ocultação- É o processo de ocultar a baixa qualidade de um ingrediente ou produto alimentar como, por exemplo, a aplicação de um corante alimentar nocivo em frutas frescas, com o objetivo de cobrir defeitos.

Melhorias Não Aprovadas- Consiste no processo de adição de materiais desconhecidos e não declarados aos produtos alimentícios, a fim de aprimorar os seus atributos de qualidade. Este abrange casos específicos como a não declaração de adição de substâncias alergénicas que foram utilizadas para enriquecer o produto ou outras substâncias químicas não autorizadas que podem pôr em causa a saúde pública. São exemplos deste tipo de fraude a adição de melamina ao leite, para aumentar o valor proteico do mesmo ou a sua adição à ração dos animais.

Aprovado por: GE Pág. 1 / 8

Cópia não controlada após impressão

Figura AI1- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce.

Rotulagem Errada- Baseia-se no processo de colocação de declarações falsas nas embalagens para obter ganhos económicos como, por exemplo, a especiaria anis estrelado japonês tóxico identificada como anis estrelado chinês ou rotulagem de maçãs como "orgânicas" quando não há certificação comprovada.

Falsificação- Consiste no processo de copiar o nome da marca, o conceito de embalagem, a receita, o método de processamento, etc. de produtos alimentícios para obter ganhos económicos. A colocação de marcas e rótulos falsificados de um vinho famoso em garrafas de vinho de baixa qualidade é um exemplo deste tipo de fraude.

RESPONSABILIDADES

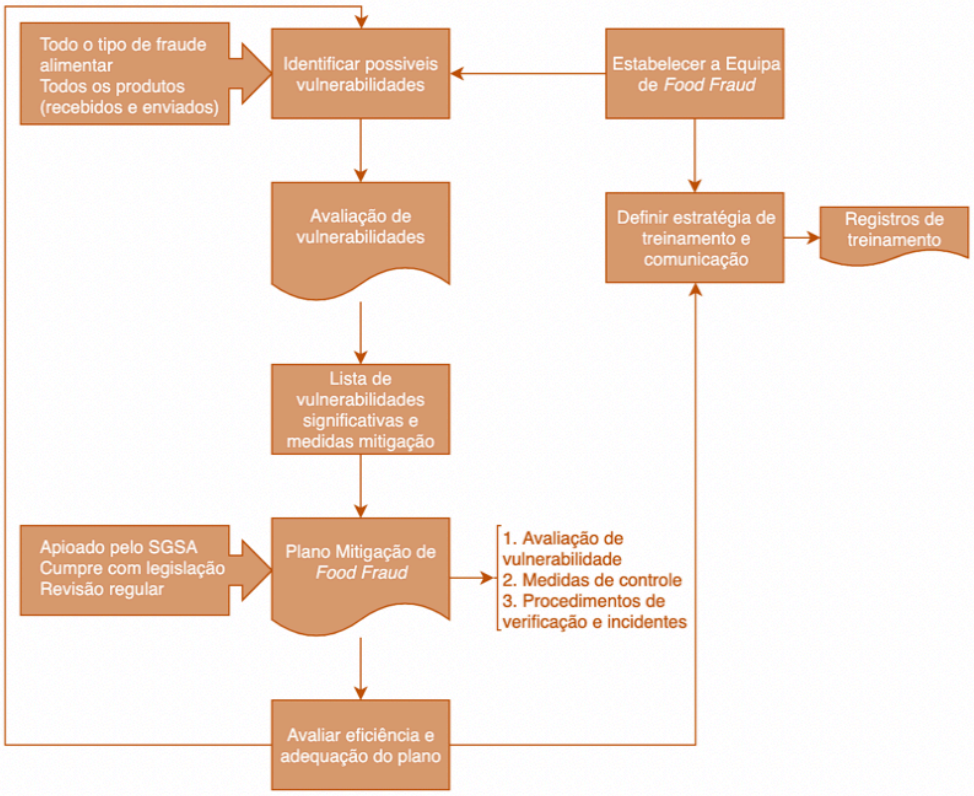
Nº	Função	Gerência	DQ	DP	DCM	DF
1	Coordenação da Equipa de Mitigação da *Food Fraud*	-	Resp.	-	-	-
2	Avaliação do risco das vulnerabilidades	Envol.	Resp.	Envol.	Envol.	Envol.
3	Avaliação da necessidade de novas medidas preventivas	-	Resp.	Resp.	Resp.	Resp.
4	Desenvolvimento do plano de prevenção e mitigação de *Food Fraud*	Envol.	Resp.	Envol.	Envol.	Envol.
5	Desenvolvimento e implementação de medidas de controlo e de monitorização	-	Resp.	Envol.	Envol.	Envol.
6	Revisão do plano de prevenção e mitigação de *Food Fraud*	-	Resp.	Envol.	Envol.	Envol.
7	Levantamento de não conformidades	-	Resp.	-	-	-

DQ- Departamento da Qualidade, DP- Departamento de Produção, DCM- Departamento Comercial e de Marketing, DF- Departamento Financeiro, Envol.- Envolvido, Resp.- Responsável

Figura AI2- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

ESQUEMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE PREVENÇÃO DE *FOOD FRAUD*

Na figura abaixo encontram-se esquematizadas todas as etapas do processo de prevenção de fraude alimentar.



1. Criação da Equipa de Mitigação da *Food Fraud*

Para lidar com todos os aspetos inerentes à fraude alimentar, deverá ser criada uma Equipa de Mitigação da *Food Fraud*. Esta deve ser composta por elementos integrantes de vários departamentos, com responsabilidades na identificação de riscos de fraude alimentar. A equipa designada pela Ovo Doce é a seguinte:

Nome	Função	Cargo na empresa	Entrada na Equipa	Saída da Equipa
	Responsável pela coordenação da equipa	Diretora do Departamento da Qualidade		
		Diretora do Departamento da Produção		
		Diretor do Departamento Comercial e de Marketing		
		Responsável de Armazém		

Figura AI3- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

	PLANO DE PREVENÇÃO DE *FOOD FRAUD*	OD.0007.01 11-05-2020

2. Determinação das Vulnerabilidades

Para determinar as vulnerabilidades associadas à Ovo Doce, a organização deve fazer um levantamento das fraudes alimentares que ocorreram, nos últimos anos, nas indústrias do setor de pastelaria e documentá-las segundo a sua tipologia de fraude (diluição, substituição, dissimulação/ocultação, melhorias não aprovadas, rotulagem errada, mercado negro e falsificação). Toda a informação encontrada deve ser referenciada com fontes de dados credíveis como, por exemplo os relatórios de fraude alimentar da comissão europeia e os casos de fraude alimentar detetados pela Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), como complemento deste estudo, a organização deve tentar dar resposta às seguintes perguntas:

2.1. Materiais

- É comum que as matérias-primas, ingredientes ou embalagens apresentem grandes flutuações de preço (comum ou ultimamente)?
- A natureza física do produto facilita a ação fraudulenta e/ou menos detetável?
- A adulteração é tecnicamente simples?
- Existe algum substituto de baixo custo que está facilmente disponível?
- A rentabilidade do produto é atraente?

2.2. Fornecedores

- Os fornecedores estão a enfrentar desafios na retenção de margens?
- A organização tem um relacionamento de longo prazo e confiável com os fornecedores?
- A organização conhece os fornecedores dos seus fornecedores?
- Quantos fornecedores da Ovo Doce é que a mesma não audita frequentemente?
- Quanto tempo dura a cadeia de fornecimento? Isso inclui países ou regiões problemáticas?

2.3. Testes

- Existem testes disponíveis para controlar a adulteração?
- A Ovo Doce consegue controlar a adulteração dentro da sua organização?
- Qual é o preço dos testes?

  Note-se que os programas de testes antifraude eficazes requerem a contínua monitorização de incidentes e das condições de mercado, para se manterem a par das substâncias adulterantes atuais e mais prováveis.

2.4. Pessoal

- A organização tem uma política para incentivar o pessoal a denunciar situações suspeitas?
- O pessoal é treinado para detetar adulterações?

Depois de determinar as suas vulnerabilidades, a organização deve listá-las e avançar para o passo número 3.

Figura AI4- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

3. Avaliação do Risco das Vulnerabilidades

Para determinar o risco associado a cada uma das vulnerabilidades da Ovo Doce, recorre-se à matriz de risco. Assim o risco (R') de fraude alimentar vai ser função da probabilidade de ocorrência (O) e da severidade (S), sendo estas duas variáveis classificadas numa escala de um a três. A probabilidade de ocorrência de uma fraude alimentar é influenciada por uma série de fatores, alguns controláveis e outros não controláveis. Estes fatores são considerados vulnerabilidades. Por outro lado, a gravidade representa o impacto potencial que um episódio de fraude alimentar poderá ter, não só a nível económico, como na saúde pública.

Vulnerabilidades:

- Fornecedor
  - ⇒ Fatores Controláveis: cadeia de fornecimento, estratégia da auditoria, relação com o fornecedor e histórico do fornecedor.
- Produto
  - ⇒ Fatores Controláveis: especificidade dos métodos analíticos;
  - ⇒ Fatores Não Controláveis: histórico de fraude alimentar, oportunidades de fraude, anomalias económicas.

Probabilidade				
	Elevada	3	6	9
	Moderada	2	4	6
	Baixa	1	2	3
		Baixa	Moderada	Elevada
		Severidade		

Risco	Significância
1-2	Baixa
3-5	Média
6-9	Alta

No caso de o risco ser inferior a 3 (R'<3), a adotação de novas medidas de controlo é opcional, uma vez que o risco possui uma significância baixa. Se o risco for superior a 2 e inferior a 6 (2<R'<6), deve ser considerada a adoção de novos controlos. No caso de o risco ser superior a 5 (R'>5), apresenta uma significância alta, o que implica que novas medidas de controlo são severamente sugeridas. A sua não aplicação pode levar à descontinuidade do produto ou fornecedor. Assim, a determinação das medidas de controlo é crucial para a mitigação da fraude alimentar.

4. Avaliação Global das Vulnerabilidades

Além da probabilidade e severidade dos riscos, geralmente justificados por dados científicos e históricos, uma avaliação de vulnerabilidade também deve identificar oportunidades de fraude alimentar e pontos fracos, decorrentes, por exemplo, do contexto econômico (por exemplo, aumento dos preços das

Figura AI5- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

commodities), motivação e capacidade individual, complexidade da cadeia de abastecimento, entre outros. Cabe à Equipa de Mitigação de *Food Fraud* fazer esta avaliação.

Nº	Vulnerabilidade	Vulnerabilidade Económica	Dados Históricos	Relações com os Fornecedores	Complexidade da Cadeia de Abastecimento	Risco de Segurança dos Alimentos	Severidade	Probabilidade	Risco
1									
2									
3									

Para o correto preenchimento da tabela acima, é necessário compreender alguns conceitos:

Vulnerabilidade Económica- Medida de quão economicamente atraente é a fraude (principal motivação).

Dados Históricos- Medida de quantas vezes esse tipo de fraude foi cometido.

Relações com os Fornecedores- Medida de como a relação (relacionamento longo ou compra pontual) mantida com os fornecedores (confiança) influencia a vulnerabilidade à fraude. Também deve ser considerada a certificação por sistemas de controle específicos por setor, especializados na prevenção ou mitigação da fraude alimentar.

Complexidade da Cadeia de Abastecimento- Avalia como é que a cadeia de abastecimento (origens e onde o produto é substancialmente alterado/processado) influencia a vulnerabilidade à fraude. Considera fatores socioeconómico, comportamentais e geopolíticos.

Risco de Segurança dos Alimentos- Medida de quão significativas podem ser as consequências fraudulentas para a saúde pública.

Ações que podem resultar da avaliação da vulnerabilidade à fraude alimentar:

- ⇒ descontinuação ou redução do uso de uma matéria-prima, ingrediente, embalagem ou alimento;
- ⇒ descontinuação do uso de fornecedor(es);
- ⇒ a redução na quantidade de uma matéria-prima, ingrediente, embalagem ou alimento para fornecedores específicos;
- ⇒ modificar as medidas de controle atuais dependentes das medidas de produto e controlo, por exemplo aumentar a vigilância analítica, uso de laboratórios e métodos credenciados, maior inspeção de admissão, inspeção independente antes do embarque, etc.;
- ⇒ manter os níveis atuais de controlo.

Figura AI6- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

5. Desenvolvimento de um Plano de Mitigação de Fraude Alimentar

A quinta etapa compreende a criação e o desenvolvimento de um plano de mitigação de fraude alimentar que deve comtemplar a avaliação de todas as vulnerabilidades dos produtos e fornecedores e o risco global das mesmas, permitindo assim a atribuição das medidas de controlo a serem implementadas. Ao finalizar o plano de mitigação de *Food Fraud*, os membros da Equipa de Mitigação de *Food Fraud* devem estar atentos ao impacto comercial das decisões que consideram apropriadas. Isso pode envolver critérios como a disponibilidade limitada do produto, o custo da aprovação de novos fornecedores, o custo de maiores medidas de vigilância e a rotatividade/importância geral do produto para a empresa.

6. Implementação de Medidas de Monitorização e de Controlo

Esta etapa prevê o plano de ação de implementação de medidas de controlo, tendo por base a classificação atribuída ao risco global de fraude alimentar para cada uma das vulnerabilidades (Tabela 3). As medidas a implementar podem estar relacionadas com os seguintes aspetos:

- Auditorias a fornecedores (exigência de certificado de análise de origem);
- Monitorização dos fornecedores com frequências definidas, tendo por base a classificação individual atribuída ao risco global de fraude;
- Desqualificação dos fornecedores em caso de ausência de informação e/ou resposta;
- Criação de um plano de análises para validação de matérias-primas consideradas como mais vulneráveis;
- Consulta de fornecedores alternativos que garantam o cumprimento dos requisitos.

Nº	Vulnerabilidades Significativas	Medidas de Monitorização/Controlo	Atividades de Verificação	Correções	Responsabilidades	Registos
1						
2						
3						

7. Revisão do Plano de Prevenção de *Food Fraud*

O plano de prevenção de *Food Fraud* deve ser revisto anualmente e sempre que houver alterações que obriguem à sua modificação como, por exemplo:

- Aprovação de novas matérias-primas alternativas às usuais;
- Aprovação de novos fornecedores de matérias-primas e de material de embalagem;
- Ocorrência de novos casos de fraude alimentar na Ovo Doce;
- Atualização de documentação.

Figura AI7- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	PLANO DE PREVENÇÃO DE *FOOD FRAUD*	OD.0007.01 11-05-2020

FORMAÇÃO EM *FOOD FRAUD*

A organização Ovo Doce deve assegurar a formação dos seus colaborados, nomeadamente no âmbito da fraude em alimentos, devendo existir evidências documentadas das mesmas.

Nº	Objetivos	Participantes	Data	Duração	Registo	Eficácia
1						
2						
3						

AÇÕES DE RESPOSTA A QUESTÕES DE FRAUDE ALIMENTAR

Devem ser listadas todas as ações tomadas em resposta a questões levantadas sobre Fraude Alimentar como, por exemplo, as ações tomadas durante as auditorias ou inspeções externas, durante as atividades de verificação e as tomadas com resultado das análises críticas.

Nº	Data	Questões	Ameaça	Ação	Responsabilidades
1					
2					
3					

PROCEDIMENTOS DE FOOD FRAUD

Devem ser listados todos os procedimentos relacionados com a fraude em alimentos como, por exemplo, respostas a incidentes, a monitorização e avaliação de fornecedores e a gestão dos produtos suspeitos de fraude alimentar.

Código	Procedimento/Situação	Data	Revisão	Responsabilidade
OD.				
OD.				
OD.				

Figura AI8- Plano modelo de prevenção de fraude em alimentos para a empresa Ovo Doce (continuação).

Anexo AJ. Instrução de Trabalho - Auditorias Internas

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 08-04-2020

TÍTULO	Auditorias Internas	N.º	02

	DESCRIÇÃO
1. Objetivos e Campo de Aplicação	• Estabelecer uma sistemática que permita avaliar se o sistema de segurança alimentar da Ovo Doce, está de acordo com as exigências da norma adotada, de forma a determinar a sua eficácia e possibilitar a sua melhoria contínua. • Aplica-se a todas as auditorias realizadas na Ovo Doce.
2. Responsabilidades	• A responsabilidade por programar e levar a cabo as auditorias ao sistema de segurança alimentar é do Departamento da Qualidade. • É da responsabilidade do Departamento da Qualidade comunicar os resultados das auditorias à Gerência e ao pessoal relevante.
3. Definições	**Auditor-** Pessoa qualificada e nomeada pela Gerência para levar a cabo o planeamento, a execução e a análise de uma auditoria. **Auditor Coordenador-** Pessoa com competência e qualificações para gerir, liderar e levar a cabo uma auditoria. **Auditoria-** Conjunto de ações realizadas de acordo com um plano previamente estipulado, de forma a assegurar que as atividades e os processos importantes para o Sistema de Gestão de Segurança Alimentar são executados corretamente e com o nível adequado de eficácia. **Relatório de Auditoria-** Documento descritivo das verificações e constatações feitas pelo auditor durante o processo de auditoria.
4. Auditorias	• Os auditores podem ser internos ou externos, conforme pertençam ou não aos quadros da Ovo Doce. Esta decisão é da Gerência e depende de vários fatores: ⇒ Facilidade em encontrar e/ou formar auditores; ⇒ Necessidade de garantir a independência do auditor; ⇒ Entre outros.
4.1. Elaboração do Programa de Auditorias	• Anualmente realizam-se auditoria(s) interna(s) ao sistema (áreas e/ou processos). • É da responsabilidade do Departamento da Qualidade elaborar o "Programa de Auditoria" - OD.0011, tendo previamente efetuado a seleção das equipas auditoras, seguindo os requisitos especificados em 4.2. • No entanto podem ser introduzidas auditorias extraordinárias no caso de: ⇒ Existirem reclamações de clientes, incidindo sobre determinado produto; ⇒ Ocorrência sistemática de não conformidades ou de uma mesma não conformidade; ⇒ Verificação de ações corretivas de constatações de auditorias anteriores; ⇒ Outras situações relevantes.

Aprovado por: GE Pág. 1 / 3

Cópia não controlada após impressão

Figura AJ1- Instrução de trabalho referente às auditorias internas da empresa Ovo Doce.

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 08-04-2020

TÍTULO	Auditorias Internas	N.º	02

	DESCRIÇÃO
4.2. Equipa Auditora	• Para cada auditoria mencionada no programa de auditorias é designada uma equipa auditora, onde é selecionado um auditor coordenador responsável geral pela equipa auditora e pela auditoria, ainda que esta seja realizada por uma única pessoa. Podem também ser incluídos auditores com formação específica ou meros observadores, desde que estes sejam aceites pelos auditados. **Seleção de Auditores:** • Os auditores têm de possuir formação profissional específica tão extensa quanto necessário para garantir capacidade e competência nos domínios requeridos para a realização e gestão das auditorias. • Formação mínima relevante: ⇒ Habilitações Académicas – licenciatura; ⇒ Curso de auditorias da qualidade – duração mínima de quarenta horas; ⇒ Experiência profissional – mínimo cinco auditorias como auditor coordenador. ⇒ Formação e experiência profissional como auditor coordenador nos sectores de atividade em que a empresa opera, nomeadamente na implementação de sistemas de segurança alimentar. **Aceitação de Auditores** • Aquando da solicitação de auditorias por organismos certificadores, fica dispensada a análise da qualificação dos auditores, que fica a cargo do respetivo organismo. • No entanto, a Ovo Doce reserva o direito de recusa de auditores propostos nos seguintes casos: ⇒ Relações profissionais com empresas concorrentes; ⇒ Imputação de custos com deslocações de Auditores, fora da zona de atuação geográfica da empresa; ⇒ Outro tipo de problemas que possam ter ocorrido anteriormente com as empresas.

Figura AJ2- Instrução de trabalho referente às auditorias internas da empresa Ovo Doce (continuação).

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.0005.01 08-04-2020

TÍTULO	Auditorias Internas	N.º	02

	DESCRIÇÃO
4.3. Plano da Auditoria	• A Equipa Auditora elabora o plano de auditoria, que inclui as seguintes informações: ⇒ Processos e/ou áreas a auditar e respetivos responsáveis; ⇒ Documentos de referência; ⇒ Data da realização da Auditoria; ⇒ Programa da Auditoria; ⇒ Constituição da Equipa Auditora. • A divulgação do plano de auditoria é efetuada junto dos responsáveis das áreas a auditar, por correio eletrónico. • Por sua vez, o Programa da Auditoria deve conter: ⇒ Os critérios de avaliação e métodos de auditoria; ⇒ O âmbito da auditoria; ⇒ A frequência (processos ou áreas com um historial de problema deverão ser sujeitos a uma maior frequência de auditorias internas); **Nota:** São admitidos planos de auditoria vindos do exterior desde que obedeçam aos itens estipulados no plano de auditoria utilizado internamente.
4.4. Auditoria / Relatório da Auditoria	• A auditoria decorre em três fases distintas: reunião de abertura, execução prática e reunião de conclusão. • Durante a terceira fase da auditoria o Auditor Coordenador faz a apresentação do "Relatório da Auditoria" – OD.0012. • O Auditado pronuncia-se no final da apresentação sobre a sua aceitação ou não do mesmo, rubricando-o no espaço reservado para o efeito. • Na Ovo Doce admitem-se dois tipos de documentos de trabalho: ⇒ Os internos, "Relatório da Auditoria" – OD.0012; ⇒ Os externos, trazidos pela Equipa Auditora. • Os relatórios internos são identificados da seguinte forma: **XXX – 20YY** **Nº sequencial** **Ano corrente**
5. Ações Corretivas e Preventivas	• Após a emissão do relatório da auditoria, o auditado tem de apresentar uma resposta no caso de terem sido registadas constatações. • Toda esta sistemática está definida na IT.03 - "Ações Corretivas e Preventivas".

Aprovado por: GE Pág. 3 / 3
Cópia não controlada após impressão

Figura AJ3- Instrução de trabalho referente às auditorias internas da empresa Ovo Doce (continuação).

Anexo AK. Programa de Auditorias

OVO DOCE	PROGRAMA DE AUDITORIAS	OD.0011.01

N.º	Processo / Área a Auditar	Entidade Auditora/ Equipa Auditora	Tipo Auditoria			2020												Observações
			I	E		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
1	Auditoria ao Sistema de Segurança Alimentar (Auditoria de Diagnóstico)	ÉS Segurança		×	P			08										
					R			08										
2	Auditoria Interna	DQ	×		P													Data a definir pela GE e pelo DQ
					R													
3	Auditoria de Seguimento	ÉS Segurança + DQ	×	×	P													Data a definir pela GE e pelo DQ
					R													
4					P													
					R													
5					P													
					R													
6					P													
					R													

OBSERVAÇÕES:

LEGENDA:	
P - Previsto	
R - Realizado	

I- Interna GE- Gerência
E- Externa DQ- Departamento da Qualidade

APROVADO: GERÊNCIA	DATA: 08-04-2020	PÁGINA: 1 DE 1

Figura AK1- Modelo do programa anual de auditorias da organização Ovo Doce.

Anexo AL. Registo de Inspeção da Fábrica

OVO DOCE	REGISTO DE INSPEÇÃO DA FÁBRICA	OD.0055.01 27-05-2020

Tópico/Área: Zona de Produção

Verificação		C	NC	Observações / Ação Corretiva
Equipamentos de Produção				
Forno 1				
Forno 2				
Batedeira 1				
Batedeira 2				
Batedeira 3				
Mesa de Trabalho 1				
Mesa de Trabalho 2				
Mesa de Trabalho 3				
Mesa de Trabalho 4				
Carrinho 1	Rolamentos			
	Estrutura metálica			
Carrinho 2	Rolamentos			
	Estrutura metálica			
Carrinho 3	Rolamentos			
	Estrutura metálica			
Carrinho 4	Rolamentos			
	Estrutura metálica			
Dispositivo de Estender a Massa	Tela			
	Rolamentos de rotação da tela			
Extrusora				
Equipamentos Auxiliares de Produção				
Lava-mãos em bom estado de conservação e de limpeza				
Ventilação adequada do espaço (artificial e/ou natural)				
Iluminação				
Iluminação adequada ao espaço				
Dispositivos limpos				
Proteções das lâmpadas em bom estado de conservação				
Dispositivos todos operacionais				
Sinaléticas de emergência operacionais e em bom estado de limpeza				
Infraestruturas				
Pavimento não obstruído				
Superfícies limpas e em bom estado de conservação (piso, teto, paredes, etc.)				
Dispositivos bem suportados nas paredes (prateleiras, lâmpadas, etc.)				
Boas condições de acesso (escadas, degraus, etc.)				
Dispositivos Elétricos	Caixas e tampas (proteções) em boas condições de conservação			
	Cabos posicionados dentro das calhas			
	Ausência de fios soltos			
	Ligações elétricas em bom estado			
	Teto sem fios ou cabos pendentes			

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 3

Figura AL1- Modelo do registo de inspeção da fábrica da zona de produção.

	REGISTO DE INSPEÇÃO DA FÁBRICA	OD.0055.01 27-05-2020

Verificação		C	NC	Observações / Ação Corretiva
	Suportes elétricos, cabos, calhas em bom estado de conservação e de limpeza			
Aberturas e Passagens				
Portas e Portões	Fechadura, trincos e puxadores			
	Boas condições de conservação e limpeza			
Janelas	Vidro			
	Caixilho			
	Película autocolante anti-estilhaços			
Equipamentos de Controlo de Pragas				
Sistemas de controlos de pragas (armadilhas, iscos, etc.) em bom estado de conservação e limpeza				
Insetocaçadores	Todos operacionais e em bom estado de limpeza			
	Telas colantes em bom estado de conservação			
Redes mosquiteiras colocadas em todas as janelas e em bom estado de conservação				
Gestão de Resíduos				
Recipientes do lixo	Em bom estado de conservação e de limpeza			
	Acionamento com tampa não manual operacional			
Sistemas de drenagem e de esgotos em bom estado de conservação e limpeza				
Câmara de Refrigeração				
Ausência da acumulação de água ou detritos				
Borrachas envolventes da porta em bom estado de conservação e limpeza				
Sistema de refrigeração em bom estado de conservação e limpeza				
Iluminação toda operacional				
Prateleiras organizadas e em bom estado de conservação e limpeza				

(Legenda: C-Conforme; NC- Não conforme)

Responsável pela Verificação: _____

Data: _____/_____/_____

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 2 / 3

Figura AL2- Modelo do registo de inspeção da fábrica da zona de produção (continuação).

OVO DOCE	REGISTO DE INSPEÇÃO DA FÁBRICA	OD.0055.01 27-05-2020

Tópico/Área: Food Defense

Verificação	C	NC	Observações / Ação Corretiva
Deteção de pessoas estranhas à organização, devidamente identificadas			
Vedação do perímetro externo industrial íntegra e adequada			
Portas e portões de acesso às áreas de laboração mantidos fechados e com acesso controlado			

(Legenda: C-Conforme; NC- Não conforme)

Responsável pela Verificação: _____

Data: _____/_____/_____

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 3 / 3

Figura AL3- Modelo do registo de inspeção da fábrica do âmbito da *Food Defense* (continuação)-

Anexo AM. Registo de Avaliação Organolética do Produto

	REGISTO DE AVALIAÇÃO ORGANOLÉTICA DO PRODUTO	OD.0051.01 19-05-2020

Produto: _____ **Lote:** _____ **Quantidade Produzida:** _____

Data de Produção: ____/____/____ **(dia 0)**

		Avaliação das Características															
		Aparência/Aspeto			Cor			Cheiro/Odor			Textura			Embalagem			Responsável pela Avaliação
Data	Nº dias após produção	C	NC	Observ.	C	NC	Observ.	C	NC	Observ.	C	NC	Observ.	C	NC	Observ.	

C- Conforme; NC- Não conforme; Observ.- Observações

Observações:

Aprovado por: GE Pág. 1/1

Cópia não controlada após impressão

Figura AM1- Registo para a avaliação organolética de um produto da Ovo Doce.

Anexo AN. Procedimento de Gestão de Produto Não Conforme, Ações Corretivas e Preventivas

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	OD.0032.01 18-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O procedimento em questão tem como objetivo o tratamento de não conformidades, de potenciais não conformidades com origem nos produtos, serviços, processos ou no Sistema de Gestão da Qualidade e de não conformidades externas provenientes de reclamações feitas por clientes da Ovo Doce. Além de tratar as não conformidades, este procedimento permite ainda a identificação e implementação de ações corretivas e/ou preventivas.
- O procedimento assegura ainda que, apenas os produtos e materiais conformes com os requisitos do produto são processados e libertados.

DEFINIÇÕES

Ação Corretiva- Medida tomada com o objetivo de corrigir a não conformidade detetada no momento, eliminando-a ou concedendo-lhe o tratamento adequado.

Ação Preventiva- Ação desenvolvida para evitar a causa de uma não conformidade, no sentido de prevenir a sua ocorrência no futuro.

Não Conformidade (NC)- Trata-se da não satisfação ou cumprimento de um requisito.

Produto Não Conforme (PNC)- Um produto que não está de acordo com todos os requisitos especificados para o mesmo.

RESPONSABILIDADES

- Compete a todos os colaboradores da Ovo Doce identificar as situações que possam levar a não conformidades ou situações que possam evitar a ocorrência ou a recorrência das mesmas.
- O Departamento da Qualidade deve nomear um colaborador responsável pelo tratamento de uma não conformidade. Sempre que a pessoa selecionada considerar não ser da sua responsabilidade o tratamento da não conformidade, deve comunicar esta situação ao Departamento da Qualidade e justificá-la. Perante esta situação, o Departamento da Qualidade deve tomar as medidas adequadas de forma a assegurar que existe um responsável para o tratamento de uma não conformidade e para a definição e implementação das medidas corretivas e/ou preventivas adequadas.
- A libertação dos produtos em quarentena classificados como conformes é da responsabilidade do Departamento de Qualidade da Ovo Doce.
- O relatório da não conformidade é entregue à Diretora do Departamento da Qualidade que fica responsável por manter os registos de todos os relatórios deste tipo, de identificar tendências e de avaliar a necessidade de ações preventivas e/ou corretivas.

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 3

Figura AN1- Procedimento de gestão dos produtos não conformes e das ações corretivas e preventivas a implementar.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	OD.0032.01 18-05-2020

PROCEDIMENTO

1. Deteção de Não Conformidades

A deteção de uma não conformidade deve ser feita aquando da prestação do serviço por parte do fornecedor ou na receção do produto. A deteção da mesma também pode ser feita posteriormente aquando da validação do serviço prestado ou na utilização do produto. A não conformidade pode ser ainda detetada a partir de uma reclamação feita pelo cliente.

No caso de a não conformidade detetada estar relacionada com um requisito do sistema de Gestão da Qualidade deve ser avaliada a implicação da mesma na conformidade de outras atividades, nomeadamente em situações que justifiquem a comunicação ao cliente.

Caso sejam identificados produtos não conformes, estes devem ser segregados e devidamente identificados como "Não Conformes", com a "Sinalética de Identificação de Produto Não Conforme" (OD.0053), e mantidos em quarentena até se proceder ao processo de avaliação da conformidade dos mesmos.

Se for detetado um produto intermédio não conforme (em produção), este é bloqueado ou suspenso e devidamente identificado, como referido no parágrafo acima.

2. Registo da Não Conformidade

O registo das não conformidades reais ou potenciais deve ser feito no "Registo Produto Não Conforme" (OD.0014) pelo colaborador que detetou a não conformidade, sendo dado seguimento ao tratamento desta não conformidade pelo Departamento de Qualidade.

3. Identificação das Causas

O responsável pelo tratamento da não conformidade real ou potencial deve identificar as causas ou as possíveis causas da mesma.

4. Definição de Ações de Bloqueio ou Libertação dos Produtos

Se o produto não conforme já se encontrar fora das instalações da Ovo Doce, deve-se iniciar o "Procedimento de Notificação, Retira e Recolha de Produtos" (OD.0050).

⇒ No caso da não conformidade do produto ser confirmada, nomeadamente através de análises do mesmo levadas a cabo por um laboratório externo, deve ser realizada a sua destruição por uma entidade licenciada para resíduos, em conformidade com os requisitos legais.

⇒ Noutros casos, para o produto ser considerado seguro deve ser sujeito a um reprocessamento para garantir que o perigo é eliminado ou reduzido para níveis de aceitação, tornando-o assim novamente seguro e permitindo a sua utilização para outros fins (por exemplo, a aplicação do produto na alimentação animal).

Figura AN2- Procedimento de gestão dos produtos não conformes e das ações corretivas e preventivas a implementar (continuação).

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE PRODUTO NÃO CONFORME, AÇÕES CORRETIVAS E PREVENTIVAS	OD.0032.01 18-05-2020

⇒ A terceira hipótese prende-se na libertação do produto quando:

1. Exista outra evidência, para além do sistema de monitorização, que demonstre que as medidas de controlo foram eficazes;
2. Exista evidência que mostre que o efeito combinado das medidas de controlo para aquele produto em particular satisfaz o desempenho pretendido;
3. Os resultados da amostragem, análise e/ou outra atividade de verificação demonstrem que o lote de produtos afetados satisfaz os níveis aceitáveis do perigo em questão.

O responsável de armazém, antes de libertar o produto para o exterior, deve verificar se os artigos, quantidades e lotes estão corretos e rubricar o documento comprovativo. O produto acabado é libertado e, portanto, colocado em *stock*, pelo responsável de armazém, que regista informaticamente o campo de produto conforme.

5. Definição e implementação de Ações

Além da decisão de bloqueio ou libertação dos produtos, o responsável pelo tratamento da não conformidade deve efetuar as correções necessárias no momento (se aplicável) assim como definir as ações corretivas e/ou preventivas a implementar e o seu prazo máximo de implementação.

O Departamento da Qualidade deve acompanhar as ações definidas, alertando o responsável pela implementação de uma determinada ação sempre que considere que esta não está a ser desenvolvida/aplica de forma adequada ou que os prazos não estão a ser cumpridos.

Note-se que sempre que, para a implementação de uma ação seja necessário algum tipo de investimento, a mesma deverá ter a aprovação prévia da Gerência.

No caso de a deteção do produto não conforme ter sido feita a partir de uma reclamação, deve ser dado o correto seguimento à mesma, segundo o "Procedimento de Gestão de Reclamações" (OD.0057).

6. Conclusão e Avaliação da Eficácia

O responsável pela implementação de uma determinada ação corretiva/preventiva, em conjunto com o Departamento da Qualidade, efetua o registo de conclusão da mesma e a avaliação da sua eficácia, nos quinze dias posteriores à sua implementação.

Sempre que a avaliação indique a ineficácia de uma determinada ação implementada, a mesma deve ser analisada assim como deve ser definida uma nova ação corretiva, procedendo-se de acordo com o procedimento acima descrito.

No caso de a ação corretiva ter produzido o efeito desejado, o processo de tratamento da não conformidade é fechado e arquivado.

Figura AN3- Procedimento de gestão dos produtos não conformes e das ações corretivas e preventivas a implementar (continuação).

Anexo AO. Procedimento de Gestão dE Reclamações

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	OD.0057.01 27-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo principal definir o modo de atuação da empresa Ovo Doce para gerir as reclamações recebidas. Assim, permite que a organização se empenhe na resolução eficaz e eficiente das reclamações de todos os clientes, tendo para o efeito uma linha de apoio ao cliente e procedimentos definidos que suportam todo o processo de tratamento de reclamações.
- O procedimento em questão aplica-se a todos os colaboradores da Ovo Doce, bem como a todos os produtos, garantias e prestações de serviços.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade do Departamento da Qualidade (DQ) a documentação, avaliação e análise de todas as reclamações. A validade de cada reclamação é decidida pelo DQ, em conjunto com os setores envolvidos e com a Gerência. Após a sua análise, cabe aos colaboradores do DQ a definição, implementação e documentação de ações preventivas para evitar a recorrência da não conformidade e de ações corretivas.
- Neste sentido, cabe ao DQ promover a discussão geral e frequente sobre o tema das reclamações, o que naturalmente não pode isentar a Gerência de refletir e atuar sobre os assuntos reclamados que lhe digam respeito.
- Cabe à Gerência garantir que as considerações extraídas da análise das reclamações, são tidas em conta no sentido de antecipar ou corrigir problemas recorrentes ou sistémicos.
- É ainda da responsabilidade do DQ a divulgação interna do presente procedimento a todos os colaboradores da Ovo Doce, mantendo-se o mesmo permanentemente disponível e acessível. Além disso, deve ser tornado público no site *online* da organização e disponibilizado em papel sempre que seja solicitado.

DEFINIÇÕES

Reclamação – Manifestação de discordância e descontentamento de um indivíduo direcionada a uma determinada entidade, que tem como objetivo a reparação da injustiça recebida pelo reclamante, fazendo valer os seus direitos.

Reclamante – Pessoa singular ou coletiva que se assume como autora da reclamação.

Figura AO1- Procedimento de gestão de reclamações da Ovo Doce.

	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE RECLAMAÇÕES	OD.0057.01 27-05-2020

PROCEDIMENTO

O procedimento indicado abaixo deve ser seguido para todas a reclamações feitas à Ovo Doce. Assim, nenhuma reclamação poderá ficar sem tratamento, sendo que todas as reclamações devem ser tratadas de forma igual e respeitadora e a resposta às mesmas deve abordar todos os pontos reclamados, visando o esclarecimento do reclamante.

1. Receção da Reclamação

As reclamações recebidas de clientes, verbalmente, via telefone, carta ou fax são registadas no modelo de "Registo de Reclamação" (OD.040), sendo preenchidos os campos da identificação e da descrição da não conformidade, o mais detalhadamente possível. As reclamações recebidas por correio eletrónico não necessitam de ser transcritas para o modelo definido, sendo apenas armazenadas informaticamente.

2. Análise e Aceitação/Rejeição da Reclamação

A reclamação recebida é analisada, de forma a enquadrar a situação. Esta análise deve ser feita de forma rápida, tendo em conta os tempos de resposta exigidos.

Durante a análise, devem ser recolhidos, se necessário, elementos adicionais necessários ao tratamento da reclamação como, por exemplo, nos casos em que é possível, deve ser recolhida uma amostra do produto reclamado para análise.

No final da análise, deve ser definido se a reclamação será aceite pela Ovo Doce ou não.

3. Resolução da Reclamação

Caso a reclamação não seja considerada válida, o DQ informa o cliente das razões que levaram à não aceitação da reclamação.

Se for considerada válida são definidas as ações corretivas a implementar para resolver a situação e ações preventivas para que esta não se repita.

Além disso, deve ser preparada e enviada a resposta à reclamação, de acordo com a análise efetuada. No caso de a reclamação ter sido feita verbalmente, o seu seguimento deve ser feito no próprio dia, ou no máximo no dia a seguir.

No caso das reclamações escritas, a resposta a todos os pontos reclamados deve ser feita num prazo máximo de 20 dias, após a receção da reclamação na Ovo Doce. O prazo de resposta pode ser alargado para 30 dias, se a reclamação for dotada de uma elevada complexidade, ou seja, um caso que envolva entidades terceiras e/ou exija a realização de deslocações ou averiguações externas às instalações da organização.

Figura AO2- Procedimento de gestão de reclamações da Ovo Doce (continuação).

Em qualquer um dos casos, deve ser enviada uma primeira resposta ao reclamante, acusação da receção da sua reclamação e que esta será alvo de análise por parte da organização. O envio desta resposta deve ser feito, no máximo, até 5 dias após a receção da reclamação.

4. Arquivo

No final da resolução da reclamação, a documentação afeta à mesma deve ser arquivada. O arquivo deve conter a reclamação feita, a resposta dada ao reclamante e a documentação adicional que tenha sido relevante na análise da reclamação.

Acima encontra-se o procedimento geral de gestão e tratamento de uma reclamação. A seguir serão apresentadas as especificações deste procedimento, tendo em conta a forma em que foi feita a reclamação (verbal/escrita). Este arquivo deverá ser assegurado durante um prazo mínimo de 5 anos.

A. Reclamação Verbal

Uma reclamação verbal feita por um cliente da Ovo Doce, deve ser alvo de seguimento imediato, ou no máximo no dia seguinte, sendo particularmente urgente a resolução de um problema relativo a uma situação que ainda se encontra a decorrer. A resolução do problema deve ser feita com a orientação da Diretora do Departamento da Qualidade e da Gerência.

Sempre que solicitado, deverá ser indicado ao reclamante os passos que deve tomar de forma a formalizar a sua reclamação por escrito. Além disso, sempre que uma reclamação verbal apresente um grau de complexidade elevado, a reclamação deve ser posteriormente passada para o meio escrito, de forma a permitir a sua melhor analise e correta resolução.

No caso de ser feita uma reclamação verbal, não é exigida a sua comunicação ao Departamento da Qualidade, com a exceção dos casos em que se entenda ser necessária uma resposta escrita, devido à elevada complexidade do problema ou que a reclamação esteja afeta a um produto ou se possam verificar ocorrências sucessivas que afetem a qualidade ou segurança dos produtos.

B. Reclamação Escrita

Na resposta a uma reclamação escrita, deve privilegiar-se a reposta na forma escrita. No caso de a resposta ser feita verbalmente, esta deve ser devidamente justificada. As insistências a uma reclamação, seguem o procedimento acima descrito, não sendo atribuídas com um novo número na base de dados de reclamações (mantêm o número da reclamação original).

Todos os colaboradores devem agir no sentido de evitar reclamações e providenciar um serviço de qualidade que vá de encontro, na medida do possível, às necessidades e expetativas do cliente.

Figura AO3- Procedimento de gestão de reclamações da Ovo Doce (continuação).

Anexo AP. Registo de Reclamação

OVO DOCE	REGISTO DE RECLAMAÇÃO	OD.0040.01 15/05/2020

Reclamação nº: _____

Reclamação Resolvida ? ☐ Sim

Data de Arquivo: ____/____/____

Data da Reclamação: ____/____/____ **Hora:** ____:____

Meio de exposição da reclamação: ☐ carta ☐ correio eletrónico ☐ presencial ☐ outro:_____

IDENTIFICAÇÃO DO RECLAMANTE

Reclamação feita por: ☐ cliente ☐ fornecedor ☐ serviço externo contratado ☐ outro:_____

Nome: _____

Empresa: _____ **Cargo na Empresa:** _____

Morada: _____

Correio Eletrónico: _____@_____ **Contacto Telefónico:** _____

MOTIVO DA RECLAMAÇÃO

Reclamação recebida por: _____

Data: ____/____/_____

SUMÁRIO DA INVESTIGAÇÃO DA RECLAMAÇÃO

Responsável pela investigação:_____

Data: ____/____/_____

AÇÕES CORRETIVAS PROPOSTAS

Aprovado por: GE Pág. 1 / 2

Cópia não controlada após impressão

Figura AP1- Registo modelo de uma reclamação feita à empresa Ovo Doce.

OVO DOCE	**REGISTO DE RECLAMAÇÃO**	OD.0040.01 15/05/2020

No caso de produto não conforme, o destino dado ao produto:

☐ entrega ao fornecedor _____

☐ destruição do produto

☐ armazenamento em local adequado, dentro das instalações

☐ outro: _____

Responsável pela implementação das ações corretivas:_____

Data limite de implementação: ____/____/_____

DETALHES DAS AÇÕES CORRETIVAS IMPLEMENTADAS

VERIFICAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES CORRETIVAS

Responsável pela verificação:_____

Data: ____/____/_____

RESPOSTA AO RECLAMANTE

Meio de envio da resposta : ☐ carta ☐ correio eletrónico ☐ fax ☐ outro:_____

Responsável pelo envio da resposta:_____

Data: ____/____/_____

Aprovado por: GE

Cópia não controlada após impressão

Pág. 2 / 2

Figura AP2- Registo modelo de uma reclamação feita à empresa Ovo Doce (continuação).

Anexo AQ. Procedimento de Notificação, Retirada e Recolha de Produtos

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO, RETIRADA E RECOLHA DE PRODUTOS	OD.0050.01 16/05/2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- A organização Ovo Doce estabeleceu, documentou e implementou um procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos, de forma a garantir que os produtos por si produzidos e comercializados que possuírem defeitos significativos (nomeadamente defeitos relacionados com a segurança alimentar dos produtos) são retirados do mercados de maneira eficiente, minimizando assim o risco do cliente e protegendo a saúde pública. Este procedimento será complementado e seguirá as instruções ou recomendações das entidades reguladoras, se necessário/requerido.
- O presente procedimento aplica-se a todos os produtos produzidos na Ovo Doce e será iniciado quando for detetado um problema de segurança alimentar num dos produtos da mesma.

DEFINIÇÕES

No procedimento em questão existem dois níveis distintos de retirada de produto, tornando-se assim necessária a sua distinção.

Recolha- Remete para a remoção dos produtos não conformes/não seguros que se encontrem ao longo da cadeia de distribuição. No entanto, a recolha não se estende aos produtos vendidos ao consumidor final, implicando que a deteção do produto defeituoso seja feita num momento próximo da expedição do produto.

Retirada- É um conceito mais abrangente do que a "Recolha", uma vez que a remoção dos produtos é feita desde a cadeia de distribuição até aos produtos adquiridos pelo consumidor final, implicando assim, a comunicação com os mesmos.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade da Ovo Doce e também requisito legal (segundo o Regulamento (CE) nº 178/2002) a recolha de produtos que tenham sido considerados pela organização como não seguros ou inadequados para o consumo humano.
- É da responsabilidade da diretora do Departamento da Qualidade a coordenação da Equipa de Gestão de Crises, que deve ser composta por membros das áreas de Produção, Qualidade, Gestão de Topo, Compras/Vendas e Distribuição.
- É da responsabilidade de **TODOS** os colaboradores registarem e comunicarem qualquer situação deste tipo.
- Além disso, deverá ser analisada a necessidade de aconselhamento legal e qual o colaborador que, dentro da Ovo Doce, tem a responsabilidade pela comunicação externa.

Aprovado por: GE Pág. 1 / 6
Cópia não controlada após impressão

Figura AQ1- Modelo do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos não conformes da Ovo Doce.

	PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO, RETIRADA E RECOLHA DE PRODUTOS	OD.0050.01 16/05/2020

1. DEFINIÇÃO DA EQUIPA DE GESTÃO DE CRISES

- Para dar seguimento ao procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos, deve ser criada a equipa responsável pelo mesmo. Esta é designada como Equipa de Gestão de Crises. Assim, devem ser definidos os membros integrantes desta equipa e as suas responsabilidades, sendo que o elemento da Gerência, com autoridade para iniciar o processo de gestão de incidentes, deve estar sempre disponível.

Crise	Nome	Coordenador de crise	Contactos
Incêndio ou evacuação das instalações		Diretora do Departamento de Produção	
Falha nos equipamentos ou utensílios		Gestor de Manutenção	
Falha do sistema informático		Gestor de Manutenção	
Contaminação da fonte de água		Diretora do Departamento da Qualidade	
Falha na segurança		Gerência	
Falha na distribuição dos produtos		Diretora do Departamento de Produção	
Ameaça de bomba ou similar		Gerência	
Bioterrorismo		Diretora do Departamento da Qualidade	
Sabotagem ou extorsão		Gerência	
Falha na segurança ou qualidade do produto		Diretora do Departamento da Qualidade	

2. LISTA DE CONTACTOS

- Deve ser criada um lista detalhada com o nome e o contacto de todos os fornecedores e clientes da Ovo Doce, assim como as entidades oficiais (Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e a Direção-Geral de Alimentação e Veterinária (DGAV), entre outras). Estes contactos devem estar disponíveis 24 horas por dia.
- A esta lista devem ser adicionadas entidades externas que possam auxiliar a Ovo Doce na resolução de uma crise como, por exemplo, laboratórios externos e autoridades competentes.

3. PLANO DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Conteúdo	Emissor	Recetor	Meio de Comunicação	Frequência
Política da Qualidade	Gerência	Todos os colaboradores	Afixada/Disponibilização na rede informática	Quando editada ou revista
Organograma	Gerência	Todos os colaboradores	Afixado/Disponibilização na rede informática	Quando editado ou revisto

Figura AQ2- Modelo do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos não conformes da Ovo Doce (continuação).

Planeamento e Monitorização do SGQSA	Gerência/Diretora do Departamento da Qualidade	Coordenador da Equipa de Segurança Alimentar e colaboradores envolvidos	Ata de Reunião	Anualmente ou sempre que revisto
Resultados da Revisão do SGQSA	Gerência/Diretora do Departamento da Qualidade	Coordenador da Equipa de Segurança Alimentar e colaboradores envolvidos	Ata de Reunião	Sempre que seja feita a revisão
Documentação do SGQSA	Diretora do Departamento da Qualidade	Colaboradores envolvidos	Disponibilização na rede informática/ Envio por correio eletrónico	Quando editada ou revista
Programa Anual de Auditorias	Diretora do Departamento da Qualidade	Todos os colaboradores	Afixado/Disponibilização na rede informática	Anualmente ou sempre que revisto
Resultados das Auditorias Internas	Auditor Coordenador	Gerência e todos os colaboradores envolvidos	Relatório de Auditoria	Sempre que haja a realização de auditorias internas
Resultados da Verificação do SGSA	Colaboradores envolvidos	Equipa de Segurança Alimentar	Registo das atividades de verificação do sistema	De acordo com o Plano de Verificação do SGSA

4. PLANO DE COMUNICAÇÃO EXTERNA

Conteúdo	Emissor	Recetor	Meio de Comunicação	Frequência
Política da Qualidade	Gerência	Partes interessadas	Site da Ovo Doce	Quando editada ou revista
Requisitos dos Produtos (a cumprir)	Gerência/Diretora do Departamento de Produção	Fornecedor	Correio eletrónico/ Encomenda a fornecedor	Aquando da consulta a um fornecedor/Formalização da encomenda
Requisitos dos Serviços (a cumprir)	Gerência/Diretora do Departamento de Produção	Fornecedor	Correio eletrónico/ Contrato	Aquando da consulta a um fornecedor/Formalização do contrato
Requisitos Legais (a cumprir pela Ovo Doce)	Cliente	Gerência/Departamento Comercial e de Marketing	Encomenda de um cliente/Contrato	Aquando da formalização ou revisão do contrato/ Encomenda de cliente
Reclamações a Fornecedores	Departamento Comercial e de Marketing	Fornecedor	Correio eletrónico	Sempre que surjam reclamações a fazer
Notificação, retirada e recolha de produto do mercado	Gerência/Responsável da Equipa de Segurança Alimentar/Diretora do Departamento da Qualidade/Diretora do Departamento de Produção	Clientes abrangidos	Relatório de não conformidade enviado por carta ou correio eletrónico	Sempre que ocorra um processo de notificação, retirada e recolha de produto do mercado
		Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE)	Correio eletrónico e Contacto telefónico	
	Gerência	Consumidores	Publicação em meios de comunicação social	Sempre que as autoridades estatutárias e regulamentares o determinem
	Diretora do Departamento da Qualidade	Fornecedores	Correio eletrónico e Contacto telefónico	Sempre que se conclua que a causa de retirada é, ou pode ser, atribuível ao fornecedor

PROCEDIMENTO

- O procedimento em questão detalha as ações que devem ser tomadas em caso de um consumidor adquirir um produto defeituoso. As ações a aplicar devem ser tomadas tendo em conta a natureza do

Figura AQ3- Modelo do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos não conformes da Ovo Doce (continuação).

defeito. Define-se como consumidor todas as pessoas que adquiriram produtos que são vendidos pela Ovo Doce.

- Se um produto não conforme é entregue a um consumidor, leva a que exista o potencial de retirada do produto, que deve ser comunicado de imediato ao Departamento da Qualidade (DQ). O DQ analisa a situação, podendo optar por contactar o cliente para uma concessão ou, se a não conformidade for referente a um perigo inerente à segurança de um produto alimentar, que se encontra fora dos limites aceitáveis, o DQ pode optar por iniciar o procedimento de retirada e recolha do produto.

- Para os casos em que são detetados problemas em lotes que já saíram das suas instalações, a Ovo Doce segue o procedimento de notificação, retirada e recolha dos produtos não conformes, que compreende os seguintes passos:

1. Identificar o produto não conforme;

   Neste primeiro passo estão compreendidas as seguintes sub-etapas:

   - Recolha de toda a informação disponível, inclusive a do cliente/fornecedor/outro sobre o problema reportado no produto em causa;
   - Efetuar uma análise de risco a todas as atividades de produção, de forma a determinar se o problema em questão teve origem no local de fabrico;
   - Determinar a natureza da não conformidade do produto e as suas potenciais causas;
   - Analisar a possibilidade de outros produtos poderem estar afetados/contaminados;
   - Terminar o processo se se considerar que o risco é inexistente. No caso de o produto ser considerado como potencialmente perigoso para a saúde pública, deve ser dada continuidade ao processo de retirada e recolha do produto não conforme. Estas ações devem ser devidamente justificadas e documentadas.

2. Identificar onde se encontram os produtos defeituosos (proceder à rastreabilidade dos mesmos).

   A rastreabilidade pode ser feita com base no lote de produção, se o produto já estiver acabado (produto total ou parcialmente distribuído), com base nas ordens de produção, se o produto se encontrar no seu processo de fabrico ou com base nos registos de receção das matérias-primas, se a não conformidade for detetada nas matérias-primas ou no material de embalagem.

3. Notificar as partes interessadas sobre o problema, para que retenham o produto;

Figura AQ4- Modelo do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos não conformes da Ovo Doce (continuação).

	PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO, RETIRADA E RECOLHA DE PRODUTOS	OD.0050.01 16/05/2020

4. Retirada dos produtos não conformes e verificação da quantidade de produto recolhido corresponde ao stock total produzido;
5. Manter os produtos recolhidos em segurança/supervisionados até que sejam tomadas as ações corretivas, nomeadamente destruição do produto não conforme ou a sua utilização para fins diferentes dos originalmente previstos, devendo estes ser seguros. O produto não conforme é devidamente identificado e armazenado num local próprio, de forma a não ser integrado novamente o processo produtivo. No caso de não se conseguir assegurar a segurança do produto não conforme para esta aplicação alternativa, este deve reprocessado de modo a assegurar a sua segurança, após a avaliação;
6. Entrega de amostras aleatórias do produto não conforme num laboratório externo, para a realização de ensaios;
7. Recolha dos resultados dos ensaios e avaliação dos produtos;
8. Tomada de ações definitivas e preventivas (para prevenir a recorrência desta não conformidade do produto). O produto defeituoso é tratado de acordo com o "Procedimento Gestão de Produto Não Conformes, Ações Corretivas e Preventivas" (OD.0032);
9. Aplicação das ações corretivas definidas. Em caso de dúvida, o produto defeituoso deve ser destruído.

- No caso de não ser possível a recolha da totalidade dos lotes potencialmente afetados, ou seja , quando o produto já foi vendido ao consumidor final, a situação deve ser comunicada imediatamente à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) e emitido um comunicado através dos meios de comunicação social.
- No final da conclusão das etapas explicitadas acima, deve ser avaliada a eficácia de todas as atividades de recolha/retirada dos produtos. O objetivo estipulado pela Ovo Doce, é a recolha/retirada de 100% do produto não conforme, sendo que, caso sejam obtidos valores inferiores, devem ser analisadas as causas para obtenção desses valores, com vista à melhoria do procedimento implementado.
- Além disso, no final de todo o procedimento de retirada/recolha de produtos, o responsável pela Equipa de Gestão de Crises procede à emissão de um relatório final, o qual é, posteriormente, dado a conhecer à Gerência.

Figura AQ5- Modelo do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos não conformes da Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE NOTIFICAÇÃO, RETIRADA E RECOLHA DE PRODUTOS	OD.0050.01 16/05/2020

PROCEDIMENTO DE SIMULAÇÃO DE RETIRADA DE UM PRODUTO DO MERCADO

O procedimento em questão deve ser sujeito a testes internos periódicos como, por exemplo, simulações de retirada de produtos:

1. Selecionar, aleatoriamente, um lote de um dos produtos finais;
2. Retirar do sistema informático ou do arquivo todo o seu processo de rastreabilidade, procedendo-se à identificação das matérias-primas que constituem o produto, dos fornecedores e dos clientes finais;
3. Contactar os clientes finais identificados no passo anterior e que representem, no mínimo, 20% das vendas totais do produto em questão;
4. Informar os clientes contactados que está a ser realizada uma simulação de retirada de produtos e solicitar que verifiquem se ainda possuem em stock o produto do lote em questão.

A Ovo Doce realiza simulações, no mínimo, anuais para testar a adequação do seu procedimento e a sua eficácia.

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 6 / 6

Figura AQ6 -Modelo do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos não conformes da Ovo Doce (continuação).

Anexo AR. Procedimento de Gestão de Incidentes

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INCIDENTES	OD.0058.01 27-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo principal definir o modo de atuação da empresa Ovo Doce em caso de ocorrência de um possível incidente (inundação, incêndio, rutura de água, gás ou eletricidade e de contaminação maliciosa) nas suas instalações.
- O procedimento em questão deve ser implementado por todos os colaboradores e permite à Ovo Doce preparar e executar atividades de forma a gerir potenciais situações de emergência que podem afetar a segurança alimentar dos seus produtos.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade da diretora do Departamento da Qualidade a coordenação da Equipa de Gestão de Crises, que deve ser composta por membros das áreas de Produção, Qualidade, Gestão de Topo, Compras/Vendas e Distribuição.
- A Equipa de Gestão de Crises é responsável pela tomada de decisões em situações de emergência e a realização de simulacros para testar a eficácia do presente procedimento.
- É da responsabilidade da Diretora do Departamento de Produção, do responsável pela Equipa de Segurança Alimentar, da Diretora do Departamento da Qualidade e da Gerência a tomada de decisão relativamente ao destino do produto que tenha sido afetado.
- É da responsabilidade da Gerência autorizar o reinício dos trabalhos, após uma situação de emergência/incidente.
- É da responsabilidade de **TODOS** os colaboradores registarem e comunicarem qualquer situação deste tipo.

DEFINIÇÕES

Acidente – Acontecimento não planeado a partir do qual e, na sua sequência, possa resultar perigo para a segurança alimentar.

Emergência – Evento súbito e inesperado que origine situações que possam colocar em risco a segurança alimentar dos produtos da empresa e pôr em perigo o consumidor.

PROCEDIMENTO

1. Definição da Equipa de Gestão de Crises

Para dar seguimento ao procedimento de gestão de incidentes, deve ser criada a equipa responsável pelo mesmo. Esta é designada como Equipa de Gestão de Crises. Assim, devem ser

Aprovado por: Gerência Pág. 1 / 5
Cópia não controlada após impressão

Figura AR1- Procedimento de gestão de incidentes e emergências na Ovo Doce.

OVO DOCE	PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE INCIDENTES	OD.0058.01 27-05-2020

OBJETIVO E ÂMBITO

- O presente procedimento tem como objetivo principal definir o modo de atuação da empresa Ovo Doce em caso de ocorrência de um possível incidente (inundação, incêndio, rutura de água, gás ou eletricidade e de contaminação maliciosa) nas suas instalações.
- O procedimento em questão deve ser implementado por todos os colaboradores e permite à Ovo Doce preparar e executar atividades de forma a gerir potenciais situações de emergência que podem afetar a segurança alimentar dos seus produtos.

RESPONSABILIDADES

- É da responsabilidade da diretora do Departamento da Qualidade a coordenação da Equipa de Gestão de Crises, que deve ser composta por membros das áreas de Produção, Qualidade, Gestão de Topo, Compras/Vendas e Distribuição.
- A Equipa de Gestão de Crises é responsável pela tomada de decisões em situações de emergência e a realização de simulacros para testar a eficácia do presente procedimento.
- É da responsabilidade da Diretora do Departamento de Produção, do responsável pela Equipa de Segurança Alimentar, da Diretora do Departamento da Qualidade e da Gerência a tomada de decisão relativamente ao destino do produto que tenha sido afetado.
- É da responsabilidade da Gerência autorizar o reinício dos trabalhos, após uma situação de emergência/incidente.
- É da responsabilidade de **TODOS** os colaboradores registarem e comunicarem qualquer situação deste tipo.

DEFINIÇÕES

Acidente – Acontecimento não planeado a partir do qual e, na sua sequência, possa resultar perigo para a segurança alimentar.

Emergência – Evento súbito e inesperado que origine situações que possam colocar em risco a segurança alimentar dos produtos da empresa e pôr em perigo o consumidor.

PROCEDIMENTO

1. Definição da Equipa de Gestão de Crises

Para dar seguimento ao procedimento de gestão de incidentes, deve ser criada a equipa responsável pelo mesmo. Esta é designada como Equipa de Gestão de Crises. Assim, devem ser

Figura AR2- Procedimento de gestão de incidentes e emergências na Ovo Doce (continuação).

Além disso, deve ainda existir uma lista de contactos de clientes da Ovo Doce (que pode ser comum à do procedimento de notificação, retirada e recolha de produtos - OD.0050).

3. Identificação/ Deteção da Ocorrência e Modo de atuação

No caso de ocorrência de uma emergência e/ou acidente, qualquer colaborador que a detete deve, de imediato, comunicá-la a um dos elementos da Equipa de Gestão de Crises, de forma a ser iniciada a atuação em função do tipo de emergência, de acordo com o descrito abaixo.

3.1. Incêndio

- Quando detetado um incêndio, devem ser utilizados os dispositivos internos de combate (extintores e mantas).
- Os **Bombeiros Voluntários de Albergaria-a-Velha** devem ser contactados por um elemento da Equipa de Gestão de Crises, responsável pela comunicação externa, no sentido de proceder à eliminação do foco de incêndio e/ou avaliar a situação de forma a implementar as medidas necessárias para evitar a recorrência de incêndio.
- Todo o equipamento e utensílios atingidos pelo incêndio têm que ser verificados pela Diretora do Departamento da Produção e, se necessário, devem ser reparados pelos técnicos responsáveis pela manutenção (quer sejam internos ou externos à organização). O mesmo deve acontecer em relação às instalações afetadas.
- Antes de os equipamentos e as instalações afetados pelo incêndio voltarem a ser utilizados, têm de ser devidamente higienizados pelos colaboradores afetos às zonas danificadas.
- Todas as matérias-primas e material de embalagem atingidos pelo incêndio têm de ser submetidos a uma inspeção por parte da Diretora do Departamento de Produção, responsável pela Equipa de Segurança alimentar ou pela Diretora do Departamento de Qualidade, de forma a avaliar a sua integridade/conformidade. Em caso de suspeita de não conformidade, as matérias-primas, materiais de embalagem e produtos finais potencialmente não seguros e/ou não conformes devem ser tratados de acordo com o "Procedimento Gestão de Produto Não Conformes, Ações Corretivas e Preventivas" (OD.0032). A ocorrência deve ser registada no "Registo de Produto Não Conforme" (OD.0014).
- O Diretor do Departamento Comercial e de Marketing deve agilizar o processo de aquisição das matérias-primas perdidas, assim como os utensílios/equipamentos que se justifiquem.

Figura AR3- Procedimento de gestão de incidentes e emergências na Ovo Doce (continuação).

3.2. Inundação

- No caso de ocorrer uma inundação e, se for necessário, devem ser contactados os **Bombeiros Voluntários de Albergaria-a-Velha**, por um elemento da Equipa de Gestão de Crises, responsável pela comunicação externa, no sentido de apoiar na resolução da ocorrência e/ou avaliar a situação de forma a implementar medidas necessárias para evitar a recorrência de inundação.
- Todo o equipamento e utensílios atingidos pela inundação têm que ser verificados pela Diretora do Departamento da Produção e, se necessário, devem ser reparados pelos técnicos responsáveis pela manutenção (quer sejam internos ou externos à organização). O mesmo deve acontecer em relação às instalações afetadas.
- Antes de os equipamentos e as instalações afetados pelo incêndio voltarem a ser utilizados, têm de ser devidamente higienizados pelos colaboradores afetos às zonas danificadas.
- Todas as matérias-primas e material de embalagem atingidos pelo incêndio têm de ser submetidos a uma inspeção por parte da Diretora do Departamento de Produção, responsável pela Equipa de Segurança alimentar ou pela Diretora do Departamento de Qualidade, de forma a avaliar a sua integridade/conformidade. Em caso de suspeita de não conformidade, as matérias-primas, materiais de embalagem e produtos finais potencialmente não seguros e/ou não conformes devem ser tratados de acordo com o "Procedimento Gestão de Produto Não Conformes, Ações Corretivas e Preventivas" (OD.0032). A ocorrência deve ser registada no "Registo de Produto Não Conforme" (OD.0014).
- O Diretor do Departamento Comercial e de Marketing deve agilizar o processo de aquisição das matérias-primas perdidas, assim como os utensílios/equipamentos que se justifiquem.

3.3. Rutura/Falha de Água

- A água é um serviço fundamental para o processo de produção, funcionando como ingrediente e permitindo a realização das atividades de higienização das mãos dos colaboradores, dos equipamentos e utensílios e das próprias instalações fabris.
- Em caso de falha de água, o processo produtivo tem de ser adiado até ao reinício do abastecimento de água por parte da entidade abastecedora.
- A entidade abastecedora deve ser contactada por um elemento da Equipa de Gestão de Crises, responsável pela comunicação externa, de modo a ser avaliada a origem do problema, proceder-se à sua resolução e ao restabelecimento do abastecimento de água.
- Caso seja necessário arrancar com o engarrafamento, antes de ser reestabelecido o abastecimento de água, por parte da entidade abastecedora, a falha de água poderá ser temporariamente colmatada com a água potável fornecida pelos Bombeiros Voluntários de Albergaria-a-Velha. A requisição aos Bombeiros

Figura AR4- Procedimento de gestão de incidentes e emergências na Ovo Doce (continuação).

Voluntários de Albergaria-a-Velha deve ser feita via contacto telefónico e antecedida da comunicação dessa intenção à entidade abastecedora, via contacto telefónico e posteriormente via correio eletrónico.

- Todas as matérias-primas e material de embalagem atingidos eventualmente afetados pela falta de água têm de ser submetidos a uma inspeção por parte da Diretora do Departamento de Produção, responsável pela Equipa de Segurança alimentar ou pela Diretora do Departamento de Qualidade, de forma a avaliar a sua integridade/conformidade. Em caso de suspeita de não conformidade, as matérias-primas, materiais de embalagem e produtos finais potencialmente não seguros e/ou não conformes devem ser tratados de acordo com o "Procedimento Gestão de Produto Não Conformes, Ações Corretivas e Preventivas" (OD.0032). A ocorrência deve ser registada no "Registo de Produto Não Conforme" (OD.0014).
- O Diretor do Departamento Comercial e de Marketing deve agilizar o processo de aquisição das matérias-primas perdidas, assim como os utensílios/equipamentos que se justifiquem.

Simultaneamente aos casos anteriores e na tentativa de contaminação maliciosa ou sabotagem, os produtos afetos ou suspeitos devem ser imediatamente bloqueados até que se verifique a sua inocuidade.

Figura AR5- Procedimento de gestão de incidentes e emergências na Ovo Doce (continuação).

Anexo AS. Registo de Produto Não Conforme

OVO DOCE	REGISTO DE PRODUTO NÃO CONFORME	OD.0014.01 18-05-2020

Registo nº ____/202___ (*a preencher pelo Departamento da Qualidade*)

1. IDENTIFICAÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE

(a preencher pelo colaborador que identificar a Não Conformidade)

☐ **Real** ☐ **Potencial**

Origem

Reclamação do Cliente ? ☐ Sim, Reclamação nº _____ ☐ Não

Produto: _____

Fornecedor: _____

Outra: _____

2. DESCRIÇÃO DA NÃO CONFORMIDADE

(a preencher pelo colaborador que detetar a Não Conformidade)

Detetado por: _____

Data: ____/____/____

3. CAUSAS PROVÁVEIS

(a preencher pelo Departamento da Qualidade após consulta dos responsáveis envolvidos)

4. CORREÇÃO

(a preencher pelo Departamento da Qualidade após consulta dos responsáveis envolvidos)

Ação a tomar de imediato para resolver a não conformidade (caso seja aplicável):	**Responsável:**
Observações:	

Aprovado por: GE

Cópia não controlada após impressão

Pág. 1 / 3

Figura AS1- Registo modelo de produto não conforme da Ovo Doce.

	REGISTO DE PRODUTO NÃO CONFORME	OD.0014.01 18-05-2020

5. AÇÃO CORRETIVA E/OU PREVENTIVA

(a preencher pelo Departamento da Qualidade após consulta dos responsáveis envolvidos)

Existe a necessidade de estabelecer ações corretivas/preventivas? ☐ Sim ☐ Não

Planeamento			**Implementação**	
Ações	**Responsável**	**Prazo**	**Data**	**Responsável**
Aprovação/ Tomada de Conhecimento	Gerência:		Data:	

6. AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DAS AÇÕES IMPLEMENTADAS

(a preencher pelo Departamento da Qualidade)

Eficaz? ☐ Sim ☐ Não

Avaliação feita por: _____

Data: ____/____/____ (____ dias após a implementação das ações)

7. DOCUMENTO E REGISTOS ASSOCIADOS

(a preencher pelo Departamento da Qualidade)

8. ENCERRAMENTO

Observações/Comentário:

Figura AS2- Registo modelo de produto não conforme da Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	REGISTO DE PRODUTO NÃO CONFORME	OD.0014.01 18-05-2020

É necessário atualizar a avaliação de riscos/oportunidades? ☐ Sim ☐ Não

Se a resposta anterior for afirmativa, detalhar o risco/oportunidade identificado:

Assinatura da Diretora do Departamento da Qualidade: _____

Data: ____/____/____

Figura AS3- Registo modelo de produto não conforme da Ovo Doce (continuação).

Anexo AT. Instrução de Trabalho – Controlo de Não Conformidades

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020

TÍTULO	Controlo de Não Conformidades	N.º	04

	DESCRIÇÃO
1. Objetivos e Campo de Aplicação	• Definir e estabelecer uma metodologia para o controlo e tratamento das não conformidades, incluindo reclamações dos clientes. • Aplica-se a todas as não conformidades, reclamações detetadas ao longo de todos os processos da Ovo Doce.
2. Responsabilidades	• Todos os departamentos e/ou áreas são responsáveis pela transmissão de reclamações e de não conformidades ao Departamento de Qualidade, bem como auxiliar na análise das causas e na definição das ações de correção/corretivas. • A responsabilidade de registo, controlo e comunicação às partes envolvidas cabe ao Departamento de Qualidade.
3. Não Conformidades / Ocorrências	⇨ **Identificação de Não Conformidades/Ocorrências:** • As ocorrências e/ou não conformidades podem ser detetadas: ⇒ No serviço administrativo; ⇒ Nos produtos alimentares comercializados; ⇒ No controlo interno; ⇒ Nas reclamações dos clientes; ⇒ Em inquéritos de satisfação; ⇒ Em auditorias; ⇒ Entre outros. • No caso de deteção de um produto não conforme deve ser preenchido o "Registo de Produto Não Conforme" – OD.0014. • Qualquer ocorrência, não conformidade ou reclamação detetada é registada e tratada pelo Departamento de Qualidade como um potencial risco para a atividade da Ovo Doce, sendo posteriormente incluída no "Plano de Melhoria" – OD.0013.
3.1. Reclamações	⇨ **Reclamações:** • Uma reclamação sobre a qualidade, frescura, acondicionamento, apresentação ou quantidade do produto tem de ser transmitida, no máximo, no prazo de quarenta e oito horas após a entrega do produto (produtos congelados) ou a descarga (produtos frescos). • Uma reclamação de cliente deve ser feita no "Registo de Devolução" – OD.0052, acompanhada de todas as explicações e motivos, assim como as respetivas evidências (fotos, documentos de transporte, documentos de receção, entre outros). ⇒ A Ovo Doce, após rececionar a reclamação pelo cliente, verifica se esta contempla todos os

Aprovado por: GE Pág. 1 / 2

Cópia não controlada após impressão

Figura AT1- Instrução de trabalho sobre o controlo de não conformidades detetadas na Ovo Doce.

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020

TÍTULO	Controlo de Não Conformidades	N.º	04

	DESCRIÇÃO
	dados acima descritos. Após o Departamento de Qualidade validar a reclamação, envia a mesma por correio eletrónico ao respetivo fornecedor. ⇒ Em função da reclamação, o Departamento de Qualidade dará o respetivo seguimento: 1. A mercadoria está em condições de utilização e própria para consumo: • O fornecedor pode fazer uma proposta para compensar as possíveis quebras ou para ajustar o preço em função da qualidade da mercadoria. Se o cliente aceitar a proposta é emitida uma nota de crédito sobre a fatura correspondente - Fecho da Reclamação. • O fornecedor não aceita a reclamação ou faz uma proposta que o cliente não aceita. Podemos agendar uma visita às instalações do cliente e pedir eventualmente a visita de um perito independente. • No final, o cliente aceita a mercadoria - Fecho da Reclamação. • Ou não aceita a mercadoria – Avançar para o ponto 2. 2. A mercadoria não está em condições de ser utilizada ou está imprópria para consumo: • A mercadoria é devolvida ao fornecedor, que suporta todos os custos, e assume-se uma das seguintes hipóteses: ○ Cancelamento do contrato de venda - Fecho da Reclamação. ○ Substituição do produto - Fecho da Reclamação. • Todas as reclamações são encaminhadas para o Departamento de Qualidade que as regista no "Plano de Melhoria" – OD.0013. • É sempre comunicado ao cliente qual o tratamento dado à sua reclamação, indicando as ações tomadas ou informando-o que a reclamação não foi aceite.
4. Ações Corretivas e Preventivas	• Para todas as não conformidades detetadas é avaliada a necessidade de desencadear ações corretivas e/ou preventivas, de acordo com o definido na IT.03 – "Ações Corretivas e Preventivas", bem como prazos e responsáveis.

Figura AT2- Instrução de trabalho sobre o controlo de não conformidades detetadas na Ovo Doce (continuação).

Anexo AU. Instrução de Trabalho – Ações Corretivas e Preventivas

	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020

TÍTULO	Ações Corretivas e Preventivas	N.º	03

	DESCRIÇÃO
1. Objetivo e Campo de Aplicação	• Definir e estabelecer uma sistemática que permita desenvolver, implementar e verificar ações de modo a eliminar ou reduzir ao mínimo a ocorrência de não conformidades, bem como a implementação de melhorias. • Aplica-se a todas as não conformidades, reclamações e oportunidades de melhoria detetadas ao longo de todos os processos da Ovo Doce.
2. Responsabilidades	• A responsabilidade pela determinação, implementação e verificação das ações corretivas e preventivas pertence ao Departamento da Qualidade, em conjunto com os departamentos envolvidos.
3. Ações de Melhoria	• As ações de melhoria nascem da análise de não conformidades e/ou oportunidades de melhoria, detetadas por qualquer colaborador da Ovo Doce, por clientes, fornecedores e auditorias. As mesmas podem chegar ao Departamento da Qualidade através dos vários canais de comunicação estabelecidos. • Todas as sugestões de melhoria são analisadas pelo Departamento da Qualidade em conjunto com o departamento envolvido e divulgadas as decisões tomadas.
3.1. Ações Corretivas	⇨ **Ação corretiva** • As ações corretivas têm como finalidade a eliminação das causas de não conformidades. • Todas as não conformidades são registadas no "Plano de Melhorias" – OD.0013, de acordo com o definido na IT.04 – "Controlo de Não Conformidades". • A investigação da causa que se encontra na origem de um problema, é levada a cabo por todos os departamentos envolvidos no processo. • O Departamento de Qualidade, com a colaboração do responsável do departamento em questão, determina a ação corretiva a tomar mediante a análise da não conformidade, quer em termos de quantidade, custo e satisfação do cliente, quer nas suas implicações futuras, de modo a que a ação corretiva tenha o grau adequado à dimensão do problema e seja proporcional aos riscos previsíveis. • A ação corretiva a tomar, o respetivo responsável e qual o prazo de implementação são registados no "Plano de Melhorias" – OD.0013, e dada a conhecer ao departamento responsável pela sua aplicação. • Após o prazo estabelecido, o Departamento de Qualidade procede à verificação da ação corretiva de modo a comprovar a sua implementação e analisar a sua eficácia, registando os resultados no "Plano de Melhorias" – OD.0013, bem como o fecho da ação caso ela esteja concluída. • Se o objetivo de eliminar a não conformidade não for alcançado, o Departamento de Qualidade, em conjunto com o departamento em questão estudarão uma nova forma de dar resposta ao

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 2

Figura AU1- Instrução de trabalho sobre ações corretivas e preventivas.

OVO DOCE	INSTRUÇÃO DE TRABALHO	OD.005.01 08-04-2020

TÍTULO	Ações Corretivas e Preventivas	N.º	03

	DESCRIÇÃO
	problema e determinam uma nova ação corretiva.
3.2. Ações Preventivas	⇨ **Ação preventiva** • As Ações Preventivas nascem da análise de todas as incidências de não conformidades sistemáticas, de potenciais problemas que possam surgir aquando da adoção de novas tecnologias e /ou materiais, com a finalidade de eliminar e prevenir as suas potenciais causas. • Podem surgir ações preventivas decorrentes de sugestões ou oportunidades de melhoria detetadas por qualquer uma das partes interessadas. • Esta análise poderá ser efetuada a partir de diversas fontes de informação, tais como: ⇒ Plano de melhoria; ⇒ Observações resultantes de Auditorias; ⇒ Reclamações de clientes; ⇒ Inquéritos a clientes; ⇒ Visitas a fornecedores; ⇒ Sugestões; ⇒ Registos de Segurança Alimentar; ⇒ Entre outros. • Sempre que esta análise identifique um potencial problema ou uma oportunidade de melhoria, o Departamento de Qualidade determina, com o auxílio do departamento em questão, as respetivas ações preventivas, quais as medidas a adotar na sua implementação, os prazos e os respetivos responsáveis, registando esta informação no "Plano de Melhorias" – OD.0013. • O Departamento de Qualidade será o responsável pelo acompanhamento dos resultados e da verificação da eficácia da ação preventiva implementada, registando os resultados no "Plano de Melhorias" – OD.0013.
3.3. Análise da Eficácia das Ações	• O Departamento de Qualidade analisa todas as ações corretivas e preventivas com base na sua eficácia, e avaliando se estas foram ou não reincidentes. Caso necessário serão desencadeadas novas Ações de Melhoria.

Figura AU2- Instrução de trabalho sobre ações corretivas e preventivas (continuação).

Anexo AV. Lista de Identificação de Vulnerabilidades

OVO DOCE	LISTA DE IDENTIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADES	OD.0059.01 23-05-2020

1. **A unidade fabril possui:** ☐ < 5 anos ☐ entre 5 e 10 anos ☐ > 10 anos
2. **A unidade foi aprovada pelas autoridades competentes?** ☐ Sim ☐ Não

2.1. **Se sim, que entidade?** _____

3. **A localização da unidade:** ☐ Rural ☐ Urbana ☐ Parque Industrial ☐ Outra:_____
4. **A empresa está classificada como:** ☐ Micro ☐ Pequena ☐ Média ☐ Grande
5. **Qual é o número de colaboradores atual da unidade?** _____
6. **Que tipos de alimentos são produzidos?** _____

_____

_____

7. **A unidade possui um sistema HACCP ?** ☐ Sim ☐ Não
8. **A unidade possui alguma certificação?** ☐ Sim ☐ Não

8.1. **Se sim, qual(ais) o(s) referencial(ais) normativo(s)?** _____

9. **A unidade possui um plano de *Food Defense*?** ☐ Sim ☐ Não

9.1. **Se sim, são feitos ensaios de teste anual ao sistema de alerta?** ☐ Sim ☐ Não

A. Segurança Externa			
A.1. Perímetro Externo	**Sim**	**Não**	**N/A**
O perímetro da unidade está completamente vedado?			
A vedação/muro está em boas condições de conservação?			
Existe uma inspeção periódica a toda vedação em torno da unidade industrial para a deteção de danos/tentativa de invasão?			
Existe iluminação suficiente no exterior do edifício que permita visualizar adequadamente a fábrica quando não existe luz natural?			
A.2. Edificação e Estrutura	**Sim**	**Não**	**N/A**
A unidade industrial é construída com materiais resistentes, capazes de prevenir a entrada de intrusos?			
Os pavimentos, paredes, tetos, portas e janelas encontram-se em bom estado de conservação (íntegro e sem falhas)?			
As portas e janelas são de fácil acesso?			
As portas e janelas têm abertura para o exterior?			
As portas de emergência são passíveis de abertura a partir do exterior e/ou possuem alarme, caso isso ocorra?			
As portas, portões e janelas são passíveis de abertura a partir do exterior e/ou possuem alarme, caso isso ocorra?			
Existem reuniões periódicas com os seguranças/colaboradores designados para a segurança, para analisar os alertas e melhorar a segurança das instalações?			

Aprovado por: GE Pág. 1/6

Cópia não controlada após impressão

Figura AV1- Lista de identificação das vulnerabilidades existentes na organização Ovo Doce.

	LISTA DE IDENTIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADES	OD.0059.01 23-05-2020

A.3. Controlo de Acesso	Sim	Não	N/A
O acesso de veículos é controlado e vigiado?			
Os veículos dos funcionários são facilmente identificáveis?			
Os veículos dos visitantes têm acesso ao interior da unidade industrial?			
Os veículos dos visitantes assim como os dos colaboradores estão proibidos de estacionar perto da zona de cargas e de descargas?			
Todas as entradas e saídas das instalações estão devidamente identificadas?			
Todas as entradas de visitantes são devidamente registadas, incluindo o nome do visitante, o motivo da visita e a hora de chegada e saída ?			
Se sim, esses registos são mantidos por um período mínimo de 30 dias?			
Todos os visitantes estão devidamente identificados enquanto permanecem na unidade industrial			
Todos os visitantes são devidamente acompanhados dentro da unidade industrial?			
Na zona de produção é assegurada apenas a entrada de pessoas autorizadas?			
Existe algum controlo de acesso à zona de embalamento de colaboradores e visitantes, para prevenir contaminações?			
A.4. Cargas e Descargas	**Sim**	**Não**	**N/A**
Em todas as receções os motoristas/transportadores são devidamente identificados e é registado o nome, a hora de entrada e de saída?			
Todas as receções de matérias-primas/embalagens são objeto de aviso ou de notificação?			
Todas as receções de matérias-primas/embalagens são examinadas e registadas para a deteção de adulterações?			
Em caso de não conformidade na receção de matérias-primas, o fornecedor é sempre notificado ?			
Existe um procedimento documentado e implementado sobre como proceder no caso de haver a entrega de matérias-primas/material de embalagem não notificados?			
Existem um colaborador designado que seja responsável pela supervisão de todas as cargas e descargas feitas na unidade industrial?			
Se sim, existem registos dessa supervisão?			
Se sim, esses registos são mantidos por um período mínimo de 30 dias?			
A.5. Circunstâncias Sociais e Políticas	**Sim**	**Não**	**N/A**
A área das instalações fabris é sensível em relação à instabilidade social e política?			
O relacionamento com os vizinhos das instalações da Ovo Doce é bom?			
Existe a partilha de acessos ou serviços com os vizinhos das instalações da Ovo Doce?			
Se sim, eles podem ser uma ameaça?			
Existem nas instalações armazenados produtos/materiais perigosos que podem ser usados pelos atacantes?			
Se sim, o acesso a esses produtos/materiais perigosos é restrito?			
B. Segurança Interna			
B.1. Armazenamento das Matérias-Primas	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existem áreas específicas para armazenar as matérias-primas?			
Essas áreas estão devidamente identificadas?			
O acesso a essas áreas é restrito?			
Se sim, existe um registo com os colaboradores que acederam a essas áreas?			
Essas áreas são alvo de auditorias internas periódicas?			

Figura AV2- Lista de identificação das vulnerabilidades existentes na organização Ovo Doce (continuação).

	LISTA DE IDENTIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADES	OD.0059.01 23-05-2020

Se sim, existem evidências documentais dessas auditorias?			
B.2. Armazenamento de Materiais Subsidiários/Produtos Químicos	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existem áreas específicas para o armazenamento de materiais subsidiários/produtos químicos?			
Essas áreas estão devidamente identificadas?			
O acesso a essas áreas é restrito?			
Se sim, existe um registo com os colaboradores que acederam a essas áreas?			
Essas áreas são alvo de auditorias internas periódicas?			
Se sim, existem evidências documentais dessas auditorias?			
B.3. Armazenamento do Produto Acabado	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existem áreas específicas para o armazenamento dos produtos acabados?			
Essas áreas estão devidamente identificadas?			
O acesso a essas áreas é restrito?			
Se sim, existe um registo com os colaboradores que acederam a essas áreas?			
Essas áreas são alvo de auditorias internas periódicas?			
Se sim, existem evidências documentais dessas auditorias?			
B.4. Armazenamento do Produto Acabado	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existem áreas específicas para o armazenamento de produtos (matérias-primas, material de embalagem e/ou produtos finais) suspeitos?			
Essas áreas estão devidamente identificadas?			
O acesso a essas áreas é restrito aos colaboradores autorizados?			
Existem registos de produtos devolvidos?			
Existem evidências documentadas do destino dado a esses produtos?			
Existe um procedimento documentado e implementado sobre como proceder em caso de entrega de uma matéria-prima ou produto acabado suspeito?			
B.5. Controlo de Acesso	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existe algum tipo de alarme ou segurança dentro da unidade industrial?			
Existe algum controlo de acesso às zonas/áreas mais sensíveis da unidade industrial como, por exemplo, chaves, cartão, biometria, entre outros?			
Se sim, quando um colaborador perde o cartão/chave de acesso a essas zonas sensíveis, este comunica de imediato a situação ao segurança/colaborador responsável pela segurança?			
É feito regularmente um inventário das chaves/cartões das áreas sensíveis das instalações?			
Existe uma lista com os colaboradores autorizados a entrar em determinadas zonas/áreas?			
Se sim, o segurança/colaborador designado que efetua a ronda pela unidade industrial tem acesso a esta lista?			
As áreas restritas estão devidamente identificadas?			
Existe um sistema de iluminação de emergência dentro das instalações?			
Existe um controlo de acesso ao sistema de aquecimento, ventilação/ar condicionado, armazenamento de água, energia elétrica, entre outros?			
Quando é detetada alguma ameaça potencial esta é registada e investigada de imediato pelo pessoal da segurança /colaborador designado ?			

Figura AV3- Lista de identificação das vulnerabilidades existentes na organização Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	LISTA DE IDENTIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADES	OD.0059.01 23-05-2020

C. Recursos Humanos			
C.1. Contratação de Novos Colaboradores	**Sim**	**Não**	**N/A**
Ao contratar um colaborador (temporário ou permanente) é-lhe solicitado o seu registo criminal?			
Existe um procedimento documentado, que é entregue a cada um dos colaboradores contratados ou visitantes, onde estão indicadas as áreas sensíveis e as áreas restritas da unidade industrial?			
Todos os colaboradores (temporários ou permanentes) estão devidamente identificados dentro das instalações?			
C.2. Formação de Colaboradores	**Sim**	**Não**	**N/A**
Após a contratação de um colaborador, é-lhe fornecida informação específica sobre a zona/área onde irá laborar?			
Os funcionários têm formação no âmbito da *Food Defense*?			
A formação inclui o procedimento a adotar em caso de ocorrência de eventos que ponham em causa a segurança da unidade industrial?			
A formação contempla a necessidade de comunicar de imediato ao segurança, no caso de perda de chaves ou cartões de acesso ?			
A formação ensina formas de detetar adulterações tanto em matérias-primas, como no produto acabado?			
C.3. Atuação dos Colaboradores	**Sim**	**Não**	**N/A**
Todos os colaboradores utilizam fardamento adequado às funções que desempenham?			
Existe fardamento diferenciado entre colaboradores de departamentos diferentes?			
O vestuário de trabalho é higienizado na unidade industrial?			
A organização dá algum incentivo aos colaboradores que comunicam incidentes de segurança na unidade industrial?			
Existe a prática de inspecionar periodicamente os cacifos dos colaboradores?			
Existem evidências documentais que comprovem essa inspeção?			
Algum dos colaboradores tem motivos para se sentir insatisfeito, mostrar sinais de insatisfação ou guardar rancor contra a organização?			
C.4. Revisão Contratual dos Colaboradores	**Sim**	**Não**	**N/A**
A unidade industrial revê periodicamente o registo criminal de cada um dos seus colaboradores que trabalham nas áreas sensíveis da unidade industrial?			
Sempre que um colaborador deixa de laborar na unidade industrial, essa informação é imediatamente comunicada aos recursos humanos e ao segurança?			
D. Produtos	**Sim**	**Não**	**N/A**
Os produtos da Ovo Doce são importantes para algumas pessoas? São significativos para minorias religiosas, éticas ou morais específicas?			
As fontes dos ingredientes e materiais são confiáveis (país, cadeia de abastecimento, etc.)?			
E. Generalidades			
E.1. Videovigilância e Software	**Sim**	**Não**	**N/A**
A iluminação é adequada em todas as zonas das instalações?			
Existem câmaras de vigilância externas?			
Existem câmaras de vigilância internas?			

Figura AV4- Lista de identificação das vulnerabilidades existentes na organização Ovo Doce (continuação).

	LISTA DE IDENTIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADES	OD.0059.01 23-05-2020

E.1. Videovigilância e Software (continuação)	Sim	Não	N/A
As câmaras de vigilância estão direcionadas para as entradas das áreas consideradas como sensíveis, como a receção, cargas e descargas, embalamento do produto final, escritórios e sala dos servidores informáticos?			
As câmaras de vigilância estão identificadas na planta com o respetivo ângulo?			
As linhas de produção são monitorizadas por videovigilância, de forma a garantir que não existem contaminações intencionais dos produtos?			
O sistema de videovigilância é gerido através de um computador?			
Se sim, o seu acesso é protegido por uma palavra-passe?			
Existe um sistema de deteção de vírus instalado nos computadores? É frequentemente atualizado?			
Está designado um responsável pela criação e atribuição das identificações e senhas que os colaboradores utilizam nos computadores?			
São construídos *firewalls* na rede de computadores utilizada para o controlo dos processos produtivos?			
Essas senhas são alteradas periodicamente?			
A Ovo Doce tem motivos para acreditar que pode ser alvo de invasões digitais ou ataques de *hackers*?			
E.2. Manutenção	**Sim**	**Não**	**N/A**
De um modo geral, os utensílios e equipamentos encontram-se em bom estado de conservação e de limpeza?			
Existe um plano de manutenção preventiva dos equipamentos?			
Todas as intervenções de manutenção, quer preventivas, quer corretivas, são devidamente documentadas ?			
São efetuadas e documentadas as verificações aos equipamentos/utensílios pós-manutenção?			
Existe uma lista com todas as ferramentas e utensílios utilizados pelo pessoal da manutenção?			
Existe um inventário com as ferramentas e utensílios potencialmente perigosos existentes em cada secção da unidade industrial (por ex.: materiais cortantes como facas)?			
E.3. Abastecimento de Água	**Sim**	**Não**	**N/A**
A água utilizada provém da rede de distribuição pública?			
Se sim, foi feito um acordo com as entidades de saúde locais para assegurar que estes notificam de imediato a Ovo doce se a segurança da água da rede pública for comprometida?			
Existe algum sistema de armazenamento interno de água?			
Está definido algum programa de tratamento da água?			
O acesso a tanques/reservatórios de água é restrito?			
Os tanques de água potável são auditados frequentemente?			
Se sim, existem evidências documentadas dessas auditorias?			
E.4. Correio	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existem colaboradores responsáveis pela receção e expedição do correio da organização?			
Se sim, os colaboradores designados possuem formação sobre como atuar em caso de correio suspeito?			

Figura AV5- Lista de identificação das vulnerabilidades existentes na organização Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	LISTA DE IDENTIFICAÇÃO DE VULNERABILIDADES	OD.0059.01 23-05-2020

E.5. Controlo Analítico	**Sim**	**Não**	**N/A**
É efetuado o controlo microbiológico de rotina às matérias-primas?			
É efetuado o controlo físico-químico de rotina às matérias-primas?			
É efetuado o controlo microbiológico de rotina aos produtos finais?			
É efetuado o controlo físico-químico de rotina aos produtos finais?			
É efetuado o controlo microbiológico de rotina à água?			
É efetuado o controlo físico-químico de rotina à água?			
É efetuado o controlo microbiológico de rotina ao ar ambiente?			
E.6. Controlo de Pragas	**Sim**	**Não**	**N/A**
O controlo de pragas é efetuado por uma empresa externa especializada?			
Os meios de controlo (por ex.: ratoeiras) possuem uma localização apropriada?			
Os meios de controlo utilizados são apropriados ao setor alimentar?			
E.7. Rastreabilidade	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existem registos que assegurem a correta rastreabilidade dos produtos a montante?			
Existem registos que assegurem a correta rastreabilidade dos produtos a jusante?			
E.8. Controlo de Fornecedores	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existe um sistema de avaliação e de seleção de fornecedores?			
Os fornecedores possuem um sistema de *Food Defense* implementado?			
Os contactos dos fornecedores estão listados, disponíveis e são atualizados regularmente?			
E.9. Contactos de Emergência	**Sim**	**Não**	**N/A**
Existe uma lista com os contactos em caso de emergência (polícia, bombeiros, emergência médica, entre outros)?			
Os contactos dos cliente da organização encontram-se disponíveis e são atualizados regularmente?			
F. Organização	**Sim**	**Não**	**N/A**
A Ovo Doce está ligada a regiões instáveis do mundo através de clientes, fornecedores, etc.?			
A marca ou os diretores da empresa são mal vistos por algumas pessoas?			
A empresa tem algum cliente/fornecedor que pode ter um dos problemas das duas questões anteriores?			

N/A- Não aplicável

Observações/Comentários:

No final do preenchimento do questionário, podem ser identificadas as vulnerabilidades da Ovo Doce com a maior significância- ver "Plano de Food Defense" (OD.0060).

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 6/6

Figura AV6- Lista de identificação das vulnerabilidades existentes na organização Ovo Doce (continuação).

Anexo AW. Plano de *Food Defense*

	PLANO DE *FOOD DEFENSE*	OD.0060.01 29-05-2020

OBJETIVO

- O plano em questão tem como objetivo avaliar as medidas de segurança dos alimentos e da organização existentes e os programas de redução dos riscos, de forma a reduzir a probabilidade de ataques à Ovo Doce, incluindo a contaminação "terrorista" do produto final através da contaminação direta ou a de matérias-primas ou processos.
- A partir da identificação das vulnerabilidades mais significativas da Ovo Doce poder-se-á adotar medidas para as corrigir e desenvolver um procedimento de defesa dos alimentos.

ÂMBITO

- O plano de prevenção de *Food Defense* aplica-se a todos os fornecedores da Ovo Doce, às matérias-primas fornecidas pelos mesmos, aos produtos semiacabados e aos produtos finais acabados que são comercializados.

DEFINIÇÕES

***Food Defense* (Defesa dos Alimentos) -** termo usado para definir um conjunto de procedimentos adotados para garantir a segurança dos alimentos e das suas cadeias de abastecimento, de atos deliberados ou intencionais maliciosos de contaminação ou adulteração. Este conceito engloba outros termos semelhantes, ou seja, bioterrorismo, luta contra o terrorismo, etc.

PROCEDIMENTO

1. Definir a Equipa de *Food Defense*

Para lidar com todos os aspetos inerentes à defesa alimentar, deve ser criada uma Equipa de *Food Defense*. Esta deve ser composta por elementos integrantes de vários departamentos, com responsabilidades na identificação das vulnerabilidades da organização, no seu controlo e na definição de medidas corretivas/preventivas .

Todos os elementos da equipa devem possuir experiência na área da segurança. Esta competência pode ser adquirida através de formação adequada e/ou de experiências profissionais relevantes nesta área.

A equipa designada pela Ovo Doce é a seguinte:

Nome	Função	Área de Atuação	Entrada na Equipa	Saída da Equipa
		Qualidade		
		Produção		
	Responsável pela coordenação da equipa	Gerência da fábrica		
		Segurança		

Aprovado por: GE
Cópia não controlada após impressão
Pág. 1 / 6

Figura AW1- Plano de *Food Defense* da organização Ovo Doce.

		Recursos Humanos		
		Tecnologia de Informação		

2. Identificação das Vulnerabilidades

Para identificar as vulnerabilidades inerentes às instalações da Ovo Doce, deve ser feita uma avaliação dos riscos associados aos produtos, às instalações e à área que a circunda. Assim, deve ser preenchida a "Lista de Identificação de Vulnerabilidades" (OD.0059). Em complementaridade, devem ser feitas inspeções periódicas à empresa, onde também é possível a deteção de não conformidades e possíveis vulnerabilidades – "Registo de Inspeção da Fábrica" (OD.0055).

Os ataques à integridade das instalações, produtos e outros elementos da Ovo Doce podem ser levados a cabo por organizações concorrentes, por serviços contratados ou pelos próprios colaboradores da organização. Estes atos podem ter por detrás razões políticas, sociais, religiosas, a busca da destabilização da organização, prejudicando a sua imagem e reputação, podem não ter um motivo racional impulsionado por vingança ou repressão ou a busca indireta de consequências para os consumidores, havendo plena consciência que tais atos provocarão efeitos colaterais nos mesmos.

3. Classificação das Vulnerabilidades

Para determinar o risco associado a cada uma das vulnerabilidades da Ovo Doce, deve recorrer-se à matriz de risco. Assim o risco (R') de haver um ataque à organização e aos seus produtos vai ser função da probabilidade de ocorrência (O) e da severidade (S), sendo estas duas variáveis classificadas numa escala de um a três. A probabilidade de ocorrência de um ataque, que ponha em causa a segurança dos alimentos, é condicionada pela acessibilidade, incidentes anteriores e pelas características do produto. No entanto, em alguns casos, se a probabilidade de deteção for baixa, isso poderá encorajar ataques (mais provável).

Por outro lado, as consequências para os consumidores são o principal fator para determinar a severidade, podendo ainda ser considerada a probabilidade de deteção (se os consumidores conseguem detetar facilmente), o tamanho dos lotes e a distribuição geográfica (características do produto).

Matriz de Risco

Probabilidade				
	Elevada	3	6	9
	Moderada	2	4	6
	Baixa	1	2	3
		Baixa	Moderada	Elevada
		Severidade		

Risco	Significância
1-2	Baixa
3-5	Média
6-9	Alta

Figura AW2- Plano de *Food Defense* da organização Ovo Doce (continuação).

No caso de o risco ser inferior a 3 (R'<3), a adotação de novas medidas de controlo é opcional, uma vez que o risco possui uma significância baixa. Se o risco for superior a 2 e inferior a 6 (2<R'<6), deve ser considerada a adoção de novos controlos. No caso de o risco ser superior a (R'>5), apresenta uma significância alta, o que implica que novas medidas de controlo são severamente sugeridas. A sua não aplicação pode levar à descontinuidade do produto ou fornecedor. Assim, a determinação das medidas de controlo é crucial para a mitigação de ataques à segurança alimentar da Ovo Doce.

Para o preenchimento da tabela abaixo e para a correta classificação das vulnerabilidades da organização Ovo Doce é importante definir alguns conceitos:

Acessibilidade – Medição da facilidade de acesso ao produto ou à instalação (produção dentro/fora dos edifícios, trabalhadores temporários, ...);

Incidentes Passados – Medição da frequência com que esse tipo de ameaça foi bem-sucedida na organização ou no país. No entanto, porque nunca aconteceu, não significa que não acontecerá no futuro;

Probabilidade de Deteção – Avaliação da probabilidade de os consumidores detetarem o problema;

Vulnerabilidade do Produto – Avaliação de como é que as características do produto ou os atributos de processamento se podem tornar num "alvo" (grandes lotes, prazo de validade, uniformidade);

Probabilidade de Deteção – Medição da facilidade de deteção de um ataque que foi cometido (sistemas evidentes de violação, alteração das características do produto);

Consequências de Saúde Pública – Medição da significância das consequências do ataque à saúde pública (impacto direto na saúde humana).

Figura AW3 Plano de *Food Defense* da organização Ovo Doce (continuação).

	PLANO DE *FOOD DEFENSE*	OD.0060.01 29-05-2020

Nº	Ameaça/Vulnerabilidade	Acessibilidade	Incidentes Passados	Vulnerabilidade do Produto	Probabilidade de Deteção	Consequências de Saúde Pública	Análise de Risco			Significativa?	
							P	S	Risco	Sim	Não
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

P – Probabilidade, S – Severidade

Figura AW4- Plano de *Food Defense* da organização Ovo Doce (continuação).

4. Definição de Medidas de Controlo

Depois da organização identificar as vulnerabilidades mais significativas, devem ser desenvolvidas e implementadas medidas de controlo apropriadas com base na eliminação, mitigação e manutenção do risco para um nível aceitável.

Para tal procede-se ao preenchimento da seguinte tabela:

Nº	Vulnerabilidades Significativas	Medidas de Monitorização/Controlo	Atividades de Verificação	Correções	Responsabilidades	Registos
1						
2						
3						

5. Verificação do Plano de *Food Defense*

O plano de defesa dos alimentos deve ser verificado e avaliado quanto à sua eficácia, no mínimo, uma vez por ano, através de um simulacro prático e de auditorias internas ao Sistema de Gestão de Segurança Alimentar.

O simulacro permitirá simular a entrada de uma pessoa estranha dentro das instalações fabris e avaliar o comportamento da Equipa de *Food Defense* e dos restantes colaboradores e/ou provocar uma contaminação intencional e avaliar a sua deteção.

A auditorias e os resultados das mesmas devem estar devidamente documentados, assim como as alterações feitas ao plano.

FORMAÇÃO EM *FOOD DFENSE*

A organização Ovo Doce deve assegurar a formação dos seus colaborados, nomeadamente no âmbito de *Food Defense*, devendo existir evidências documentadas das mesmas.

Nº	Objetivos	Participantes	Data	Duração	Registo	Eficácia
1						
2						
3						

PROCEDIMENTOS DE *FOOD DFENSE*

Devem ser listados todos os procedimentos relacionados com a defesa dos alimentos como, por exemplo, respostas a incidentes, a monitorização e avaliação de fornecedores e a gestão dos produtos suspeitos de fraude alimentar.

Figura AW5- Plano de *Food Defense* da organização Ovo Doce (continuação).

OVO DOCE	PLANO DE *FOOD DEFENSE*	OD.0060.01 29-05-2020

Código	Procedimento/Situação	Data	Revisão	Responsabilidade
OD.0024	Registo para o Controlo de Entradas e Saídas			
OD.0027	Plano Anual de Formação			
OD.0036	Procedimento de Controlo de Aberturas e de Locais de Passagem entre as Instalações e o Exterior			
OD.0055	Registo de Inspeção da Fábrica			
OD.0059	Lista de Identificação de Vulnerabilidades			

Aprovado por: GE Pág. 6 / 6

Cópia não controlada após impressão

Figura AW6- Plano de *Food Defense* da organização Ovo Doce (continuação).