



**Avaliação de Empresas Prestadoras de Serviços  
segundo a NP EN ISO 22000: 2005**

“Service Providers evaluation according to NP EN ISO 22000:  
2005”

-Trabalho de Investigação-

Porto, 2010

**Cláudia Pinto da Costa**

Orientado por: Dra. Beatriz Oliveira

Co-orientado por: Dr. Miguel Ângelo Rego



## Dedicatória

Aos meus pais, por tudo o que fizeram por mim ao longo destes anos, pela educação e carinho. Sem eles nada disto seria possível.

Aos meus companheiros de estágio: Ana Sousa, Carla Sousa, Frederico Viveiros, Sandra Gonçalves e Vera Campos, por terem feito destes quatro meses uma experiência inigualável. Aprendi muito convosco.

A todos os que estiveram sempre comigo nestas últimas semanas, sem o vosso apoio e companhia as próximas páginas certamente não existiam. Carla, Heloísa, Liliana, Martina, Portugal, e todos os outros: Obrigada.

## Agradecimentos

À Dra. Beatriz Oliveira por me ter como sua orientanda e pelas sugestões que muito enriqueceram o meu trabalho.

À Dra. Isa Viana, pelo incansável apoio que nos deu, pela sua disponibilidade e simpatia.

Ao Dr. Miguel Rego, pelo seu apoio e pelas suas ideias.

A todos eles o meu muito obrigado pelos ensinamentos e pela oportunidade de realizar este estágio.

## Índice

Dedicatória .....	iii
Agradecimentos .....	iv
Índice de Gráficos e Tabelas.....	vii
Lista de Abreviaturas.....	ix
Resumo .....	xi
Abstract .....	xii
1. Introdução.....	1
1.1. Enquadramento Legal:.....	2
1.2. Contextualização do Estudo.....	6
2. Objectivos .....	8
2.1. Objectivo Geral:.....	8
2.2. Objectivos Específicos: .....	9
Material e Métodos.....	10
3. Resultados e Discussão .....	15
3.1. Consistência Interna.....	15
3.2. Caracterização da Amostra .....	15
3.3. Frequência de Prestação de Serviços.....	18
2.1. Avaliação da Satisfação .....	19
2.2. Avaliação Global .....	21
2.3. Classificação .....	22
Discussão.....	25
3. Considerações Finais .....	28

Referências Bibliográficas .....	30
Índice de Anexos .....	33

## Índice de Gráficos e Tabelas

Tabela 1) Classificação da força das correlações de Spearman.....	13
Tabela 2) Resultado do estudo da consistência interna do questionário (Alfa de Cronbach).....	15
Gráfico 1) Distribuição (em%) das respostas obtidas divididas por categorias. ...	16
Gráfico 2) Distribuição das Empresas Subcontratadas por categorias de serviço prestado. ....	16
Tabela 3) Representatividade da amostra de empresas avaliadas no universo Eurest.....	17
Gráfico 3) Frequência de prestação de serviços (em %). ....	18
Gráfico 5) Satisfação relativamente aos serviços prestados pelos Subcontratados. ....	20
Gráfico 6) Avaliação Global das diferentes categorias de empresas subcontratadas.....	21
Tabela 3) Relação entre a Frequência de prestação de serviço e o Tipo de unidade avaliadora e a Avaliação Global. ....	22
Gráfico 7) Classificação das empresas subcontratadas, por categorias (em %)..	22
Tabela 4) Distribuição das classificações nos domínios relativos à satisfação, por categoria de subcontratado. Análise descritiva das avaliações obtidas em cada domínio.....	23



## Lista de Abreviaturas

- AESA - Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos
- BPHF – Boas Práticas de Higiene e Fabrico
- BRC - *British Retail Consortium*
- CP - Controlo de Pragas
- CQ - Controlo de Qualidade
- DS – *Dansk Standard*
- FAO - Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura
- GR - Gestão de Resíduos
- GU - Gestores de Unidades
- HACCP - *Hazard Analysis of Critical Control Point*
- IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social
- ISO - *International Organization for Standardization*
- OMS – Organização Mundial de Saúde
- PPR – Programa de Pré-Requisitos
- PPRO - Programa de Pré-Requisitos Operacionais
- ME - Manutenção de Equipamentos
- MT - Medicina no Trabalho
- SGI - Sistema de Gestão Integrado
- SGQ - Sistemas de Gestão da Qualidade
- SGSA - Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar
- SI - Sistemas de Informação
- SPSS® – *Statistical Package of Social Sciences*

## Glossário

**Pré Requisitos:** Actividades e condições básicas que são necessárias para manter um ambiente higiénico ao longo da cadeia alimentar apropriado à produção, ao manuseamento e ao fornecimento de produtos acabados seguros e géneros alimentícios seguros para o consumo humano<sup>(1)</sup>.

**Segurança Alimentar:** Conceito de que um género alimentício não causará dano ao consumidor quando preparado e/ou ingerido de acordo com a utilização prevista<sup>(2)</sup>.

**Subcontratado/ Empresa prestadora de Serviços/ Fornecedor de Serviços:** Empresa terciarizada. Processo subcontratado é um processo que a Organização precisa para o seu SGQ e que decidiu que fosse executado por uma terceira parte<sup>(3)</sup>.

## Resumo

A adopção de um Sistema de Gestão Integrado (SGI) com a ISO 22000: 2005 e a ISO 9001:2008, permite às entidades do sector alimentar assegurar de forma consistente a segurança dos seus produtos e serviços.

A ISO 22000 relaciona a Segurança Alimentar com a presença de perigos em qualquer etapa do processamento do produto, por todos os seus intervenientes, incluindo empresas prestadoras de serviços. É então da responsabilidade da gestão, caso escolha subcontratar qualquer processo que possa colocar em causa a conformidade do produto final, assegurar o controlo sobre esses processos.

A primeira etapa na realização deste estudo consistiu no desenvolvimento de uma ferramenta que permitisse avaliar a satisfação dos colaboradores das unidades relativamente aos serviços prestados pelas empresas subcontratadas.

Da aplicação do questionário resultaram 137 respostas de unidades e de 19 de membros da gestão da empresa, representando um total de 46 empresas subcontratadas avaliadas, subdivididas em 6 categorias de prestação de serviços relacionadas directamente com pré-requisitos HACCP.

Em geral, os GU revelaram-se satisfeitas com os serviços prestados pelas empresas subcontratadas, o que se traduz em Avaliações Globais e Classificações positivas em todas as categorias.

### **Palavras-Chave:**

ISO 22000:2005, empresa subcontratada, pré-requisitos HACCP, satisfação.

## Abstract

The adoption of an Integrated Management System with ISO 22000: 2005 and ISO 9001:2008, allows institutions of the food sector to assure the security of its products and services.

ISO 22000 relates food safety to the presence of food-borne hazards in food at the point of consumption. The introduction of food safety hazards can occur at any stage of the food chain, introduced by any of its intervenings. It is management responsibility, when it chooses to subcontract any process that can place in cause the conformity of the product, to assure the control on these processes.

The first step in conducting this study was to develop a tool that assessed the satisfaction of canteen managers for services provided by subcontractors.

Applying the questionnaire, it resulted in 137 canteen managers and 19 members of management responses, representing a total of 46 subcontractors evaluated and subdivided into 6 categories of services directly related to HACCP prerequisites.

In general, canteen managers showed themselves satisfied with the services provided by subcontractors, which translates to positive reviews and Global Ratings in all categories.

### Keywords:

ISO 22000:2005, subcontractor, HACCP prerequisites, satisfaction





## 1. Introdução

As crises alimentares que ocorreram nas últimas décadas foram alvo de muita discussão pública, tendo alcançado um grande impacto na sociedade à escala internacional. O abalo na confiança dos consumidores veio colocar em causa a idoneidade da indústria alimentar na garantia da inocuidade dos alimentos por si produzidos, bem como das autoridades competentes na fiscalização eficaz destes processos. A Segurança Alimentar emergiu então como uma das principais preocupações do consumidor, cada vez mais alerta relativamente às implicações que perigos específicos, presentes na alimentação, podem ter no seu estado de saúde<sup>(4)</sup>.

Desta forma, com o objectivo de restaurar a confiança dos consumidores, surgiu a necessidade de criar uma legislação modernizada, assente numa base científica sólida, tendo em consideração todas as partes interessadas: o grande público, organizações não governamentais, associações profissionais, parceiros comerciais e organizações de comércio internacional<sup>(5)</sup>.

Segundo importantes organismos internacionais, como a Organização Mundial de Saúde (OMS) e a Organização das Nações Unidas para Alimentação e Agricultura (FAO), a Segurança Alimentar é uma das áreas prioritárias de intervenção na Saúde Pública<sup>(6-7)</sup>.

Pelo grande número de indivíduos a que fornece os seus serviços, a Restauração Colectiva ocupa actualmente uma posição fulcral na sociedade, em termos económicos, sociais e de saúde pública<sup>(8)</sup>, o que a torna numa das áreas de actuação mais importantes a este nível, pelo que um eficaz controlo de processos se torna essencial.

### 1.1. Enquadramento Legal:

O conceito de Segurança Alimentar traduz-se na capacidade de assegurar alimento a todos os indivíduos, com garantias de qualidade e quantidade suficientes para lhe proporcionar uma vida saudável<sup>(9)</sup>.

Reportando-se à higiene dos géneros alimentícios, este termo adquire um conteúdo diferente, baseando-se no *Codex Alimentarius*, que estabelece os princípios essenciais para garantir a segurança e a inocuidade dos alimentos para consumo. Este documento adopta ainda o *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP), instrumento com princípios internacionalmente reconhecidos, como sistema de controlo de Segurança Alimentar<sup>(10)</sup>. Esta metodologia introduz um novo conceito de proactividade, uma vez que a sua implementação visa minimizar a ocorrência de risco através da eliminação ou redução da probabilidade de ocorrência de alterações nos produtos alimentares, baseando-se na análise de perigos e na criação de medidas preventivas e correctivas<sup>(11-12)</sup>.

Para potenciar a eficácia e o sucesso desta metodologia, a implementação do HACCP dever articular-se com os códigos de Boas Práticas de Higiene e Fabrico (BPHF)<sup>(12-13)</sup>. O sistema HACCP não cria novas imposições em termos de requisitos de higiene, no entanto as BPHF são um pré-requisito para a aplicação deste sistema, ou seja, estas devem estar implementadas, e em pleno funcionamento, antes da implementação do programa HACCP. Os pré-requisitos devem, então, controlar os perigos associados ao meio envolvente, enquanto ao sistema HACCP cabe controlar os perigos que advêm directamente do processo. Todas estas medidas que constituem as bases sólidas para a implementação de um sistema HACCP efectivo são claramente descritas na legislação comunitária.

Devem então ser considerados os seguintes pré-requisitos: Instalações, Equipamentos, utensílios e superfícies em contacto com os géneros alimentícios, Plano de Higienização, Controlo de Pragas, Abastecimento de água, Gestão de Resíduos, Selecção e Avaliação de Fornecedores, Recepção e Armazenamento, Transporte, Saúde e Higiene Pessoal, Formação, Boas Práticas de Higiene e Fabrico, Embalagem e Rotulagem e Rastreabilidade e Procedimentos de Recolha<sup>(14)</sup>.

Com vista a uniformizar as diversas medidas de controlo implementadas por toda a União Europeia, a Comissão Europeia realizou uma revisão das Directivas Comunitárias existentes em matéria de Higiene e Segurança de géneros alimentícios, que resulta, em Abril de 1997, na emissão de um documento de reflexão sobre os Princípios Gerais de Legislação Alimentar na União Europeia – Livro Verde<sup>(15)</sup>. Resultado das reflexões realizadas acerca deste documento surgem propostas de acção comunitária na matéria de Segurança Alimentar num documento denominado “Livro Branco sobre Segurança Alimentar” produzido em Janeiro de 2000. Este documento remete para uma abordagem global da cadeia alimentar “da exploração agrícola para a mesa”<sup>(4-5, 16)</sup>, bem como para os conceitos de Rastreabilidade e Análise de Riscos, propondo o Princípio da Prevenção já mencionado no “*Codex Alimentarius*”<sup>(13)</sup>.

Com a necessidade de legislar acerca destas preocupações surge o Regulamento (CE) nº178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia de 28 de Janeiro de 2002, que determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria também a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos (AESAs) e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios:

Este documento vem determinar os critérios de segurança que permitem a livre-circulação de géneros alimentícios entre Estados-Membros e o conceito de Sistema de Análise de Riscos, que consiste na avaliação, comunicação e gestão do risco<sup>(1)</sup>.

Para além dos princípios gerais da legislação alimentar, foram também criadas regras gerais de higiene para géneros alimentícios, presentes no Regulamento (CE) nº852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia de 29 de Abril de 2004, que define que os operadores das empresas do sector alimentar devem criar, aplicar e manter processos permanentes baseados nos princípios HACCP<sup>(12)</sup>.

Numa sociedade cada vez mais consciencializada e exigente relativamente à Qualidade na prestação de serviços e nos processos produtivos, torna-se essencial garantir a satisfação das expectativas dos clientes.

Em 1947, surge a “*International Organization for Standardization (ISO)*”, uma organização não governamental, cujo propósito é facilitar o intercâmbio de bens e serviços, atendendo às necessidades económicas e a necessidades mais amplas da sociedade. Esta entidade promoveu a cooperação jurídica internacional através da Normalização: actividade que determina, face a problemas reais ou potenciais, disposições para utilização comum e repetida, com vista à obtenção do grau óptimo de ordem, num determinado contexto<sup>(17-18)</sup>

Neste contexto, surgem cinco referenciais da família ISO 9000 (9000 a 9004), relativos à implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ). Estes referenciais estabelecem requisitos que auxiliam a melhoria dos processos internos, maior capacitação dos colaboradores, a garantia da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do

SGQ<sup>(19-20)</sup>. Deste conjunto de normas, a única que pode ser submetida a certificação é a ISO 9001, uma vez que apresenta requisitos genéricos, aplicáveis a todas as organizações, independentemente do seu tipo, dimensão ou produto, possibilitando a adaptação dos requisitos consoante a natureza da sua actividade<sup>(3)(2)(19)(19)(18-19)</sup>.

Perante a diversidade de normas de Segurança Alimentar (DS 3027: 2002, *EuropeGap*, *BRC-Food*, etc.), surge também a necessidade de harmonizar as diferentes directrizes relativas ao tema, pelo que foi proposto pelo organismo Dinamarquês de Normalização a criação de um sistema único com reconhecimento internacional. Assim surge a norma ISO 22000:2005 Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar - Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar<sup>(2, 21)</sup>.

A publicação desta directriz vem complementar a abordagem global centrada na satisfação do cliente proveniente da ISO 9001:2008 com uma abordagem focada na Segurança Alimentar de produtos e serviços prestados<sup>(22)</sup>.

A adopção de um Sistema de Gestão Integrado (SGI) com a ISO 22000: 2005 e a ISO 9001:2008, permite às instituições do sector alimentar assegurar de forma consistente a segurança dos seus produtos e serviços. A esta mais-valia, acresce ainda a possibilidade de certificação por parte de uma entidade certificadora independente, que transmite confiança às diversas partes interessadas e desta forma, aumentar também a confiança e satisfação dos seus consumidores<sup>(23)</sup>.

Na implementação da ISO 22000:2005, para garantir a sua total eficácia, a gestão de topo deve integrar as componentes do Sistema de Gestão bem como as componentes de Segurança Alimentar: aplicar princípios de comunicação interactiva (interna e externa), gerir o sistema e aplicar Princípios HACCP

suportados em Programas de Pré-Requisitos (PPR's) e Programas de Pré-Requisitos Operacionais (PPRO's) <sup>(2, 24)</sup>.

É ainda da responsabilidade da gestão de topo garantir os seguintes mecanismos: definição das políticas do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (SGSA), documentação e comunicação das mesmas, revisão do Sistema e disponibilização dos recursos necessários à sua aplicação<sup>(25)</sup>.

## **1.2. Contextualização do Estudo**

Este trabalho encontra-se inserido no estágio realizado na Eurest Portugal, Lda., empresa da área de Restauração. A empresa possui um Sistema de Gestão Integrada que engloba processos de Segurança Higiene e Saúde no Trabalho, Responsabilidade Social, Meio Ambiente, Segurança e Qualidade, encontrando-se certificada em: OSHAS 18001:2007, ISO 14001:2004, ISO 9001:2008 e, mais recentemente, segundo o referencial ISO 22000:2005.

Com a adopção de um SGI, novos desafios são lançados à Gestão de Topo no sentido de manter um controle e comunicação eficazes com os seus colaboradores, fornecedores e outras empresas subcontratadas. Actualmente, a maior lacuna nesta área é a avaliação das empresas prestadoras de serviços, uma vez que a informação existente nesta área é ainda muito reduzida.

Ainda na sua introdução, a ISO 22000 relaciona a Segurança Alimentar com a presença de perigos que podem ocorrer em qualquer etapa do processamento do produto, introduzidos por qualquer dos seus intervenientes, que podem ir desde o produtor primário, passando pelos fabricantes de géneros alimentícios, retalhistas e empresas subcontratadas prestadoras de serviços, pelo

que é necessário um esforço combinado e um controlo apertado sobre todos estes intervenientes para garantir a execução de produtos seguros.

Na sua cláusula 4.1 “Requisitos gerais” inseridos no ponto 4 “Sistema de Gestão da Segurança Alimentar” do Referencial aponta também como responsabilidade da gestão, caso escolha subcontratar qualquer processo que possa colocar em causa a conformidade do produto final, assegurar o controlo sobre esses processos. Este controlo deve ser realizado e documentado dentro do SGSA<sup>(2)</sup>.

Posto isto, torna-se necessário desenvolver uma ferramenta que permita, de forma eficaz, reunir os dados relativos à prestação de serviços pelas empresas subcontratadas e, desta forma, realizar um controlo sobre os processos por si realizados. É neste sentido que se torna pertinente a realização deste estudo.

A selecção do tipo de fornecedores a avaliar teve por base os Pré-Requisitos HACCP, uma vez que se considerou serem empresas cuja relação com a Segurança Alimentar é mais íntima, tornando-as alvos prioritários de avaliação. Os fornecedores de matérias-primas não foram considerados neste estudo uma vez que a Eurest possui outro tipo de avaliação para estas empresas.

Assim sendo, foram definidas 6 categorias a avaliar:

- Controlo de Pragas
- Gestão de Resíduos, na qual se incluem empresas que procedem à recolha de:
  - Óleos;
  - Indiferenciados, lixos orgânicos e reciclagem;
  - Lamas de gorduras alimentares, provenientes das caixas de gorduras existentes antes da ligação à rede de efluentes;

- Resíduos de equipamento eléctrico e electrónico
- Controlo da Qualidade, cujos serviços incluem a realização de: Auditorias, Formações, Análises microbiológicas e químicas, e Inquéritos ao consumidor.
- Medicina no Trabalho: Realizam exames de admissão, exames periódicos e atendimento em situações especiais.
- Manutenção de equipamentos: Empresas que realizam a manutenção dos equipamentos das UAN segundo planos pré-definidos segundo os requisitos contratuais.
- Sistemas de Informação: Responsáveis pela manutenção do *Hardware* e *Software* da empresa.

A avaliação desta última categoria, embora não se relacione directamente com os pré-requisitos HACCP, torna-se pertinente uma vez que é da sua responsabilidade a manutenção de software essencial no funcionamento da empresa, como o Sistema de Apoio ao Plano de Ementas, o Portal de Fornecedores e o Portal de Compras.

## 2. Objectivos

### 2.1. Objectivo Geral:

Avaliar os serviços prestados pelos subcontratados, de acordo com os requisitos presentes na ISO 22000: 2005 nas seguintes categorias:

- Controlo de Pragas (CP)
- Gestão de Resíduos (GR)

- Controlo de Qualidade (CQ)
- Medicina no Trabalho (MT)
- Manutenção de Equipamentos (ME)
- Sistemas de Informação (SI)

## **2.2. Objectivos Específicos:**

- Criação e aplicação de uma ferramenta que permita a avaliação das empresas subcontratadas;
- Avaliar a satisfação dos gestores de unidades relativamente aos serviços prestados;
- Relacionar as diferentes categorias de unidades e subcontratados com a avaliação realizada.

## Material e Métodos

Em termos operacionais, para implementar o estudo de forma a alcançar os objectivos propostos, o plano de investigação dividiu-se nas seguintes etapas:

### 1) Desenvolvimento do questionário;

A primeira etapa do desenvolvimento deste estudo consistiu no planeamento e desenvolvimento de uma ferramenta que permitisse avaliar a satisfação das unidades relativamente aos serviços prestados pelas empresas subcontratadas.

O questionário desenvolvido foi resultado da adaptação de diversas ferramentas de trabalho pré-existentes, como questionários de satisfação da empresa e outros inquéritos<sup>(26-28)</sup>, às quais foram acrescentados alguns itens que contemplam informação necessária á empresa.

A ferramenta encontra-se disponibilizada em anexo.

### A estrutura da ferramenta foi organizada da seguinte forma:

Cabeçalho: Neste campo, a unidade avaliadora deveria primeiramente identificar a categoria de empresa a avaliar e, seguidamente, a empresa subcontratada.

### 5 Domínios de resposta

- 2 domínios de Satisfação: “Contacto com a Empresa Subcontratada” e “Desempenho na prestação do Serviço”;
- “Frequência com que o serviço é prestado”;
- “Sugestões de Melhoria” e “Outras Observações”.

- Os 2 domínios com perguntas relativas à Satisfação são compostos por 15 parâmetros no total:
  - 11 parâmetros de resposta geral para todas as categorias avaliadas;
  - 4 parâmetros específicos: 3 direccionados à avaliação de fornecedores que prestem serviços de auditoria no âmbito de Controlo de Qualidade (CQ) e 1 relativo à entrega de relatórios de visita, específico para Controlo de Pragas (CP), Gestão de Resíduos (GR) e CQ, foi avaliado através de uma questão fechada de categorização dicotómica (Sim, Não).
  - À excepção deste último parâmetro, todas as questões relativas à satisfação foram codificadas segundo uma escala de Lickert, com classificação de 1 a 7. Os dois extremos são marcados como 1- Mau e 7- Excelente, sendo que as 3 primeiras classes correspondem a uma avaliação negativa e as 4 restantes a uma avaliação positiva.
  
- O domínio relativo à frequência de prestação de serviços contém 10 opções de resposta fechada: Mais de 1 vez por semana, Semanal, Quinzenal, Mensal, Trimestral, Quadrimestral, Semestral, Anual, De 2 em 2 anos e Outra, respectivamente.
  
- Finalmente, foram construídos 2 domínios de resposta aberta que permitiam às unidades transmitir algumas sugestões de melhoria e/ou outras observações.

Para avaliar a fiabilidade<sup>(29-30)</sup> da ferramenta foi analisada a consistência interna do questionário através da determinação do Alfa de *Cronbach* no *Statistical Package of Social Sciences* (SPSS®).

## **2) Aplicação do questionário;**

Após a construção do modelo de questionário, este foi codificado no programa informático *Microsoft Office Excel*® 2007 e, com auxílio da equipa de informática da empresa. Tendo em conta o elevado número de UAN e a sua dispersão geográfica, tornou-se pertinente desenvolver a ferramenta em suporte informático no site de intranet da Eurest, de forma a permitir uma recolha mais eficaz dos resultados.

Este questionário esteve disponível para resposta durante o período de 28 de Junho a 2 de Julho. A resposta ao questionário era de carácter voluntário.

## **3) Recolha e tratamento dos dados;**

A recolha dos dados obtidos foi realizada no programa informático *Microsoft Office Excel*® 2007, tendo sido posteriormente transposta para uma base de dados no programa SPSS® versão 17.0 em sistema operativo Windows Vista para proceder ao seu tratamento estatístico.

O tratamento estatístico consistiu na análise descritiva das variáveis obtidas nos diversos parâmetros e domínios do questionário, através da determinação das medidas de tendência central (média, moda e frequências absolutas e relativas) das observações estatísticas.

Recorreu-se ao coeficiente de correlação de Spearman para calcular o grau de associação entre variáveis ordinais e cardinais. A força de correlação entre variáveis<sup>(31)</sup> foi classificada segundo os valores presentes na Tabela 1.

$\rho$	Correlação
[ 0,9; 1]	muito forte
[0,75; 0,9[	forte
[0,5; 0,75[	moderada
[0,25; 0,5[	fraca
[0,0; 0,25[	muito fraca

**Tabela 1)** Classificação da força das correlações de Spearman.

A análise dos resultados obtidos através das respostas ao questionário realizado permitiu a avaliação global de cada tipo de empresa subcontratada, que corresponde a uma soma das médias das classificações obtidas por cada empresa da categoria a avaliar, em cada uma das questões:

$$\text{Avaliação Global (Subcontratado - CQ): } \frac{\sum Q1:Q13}{13}$$

$$\text{Avaliação Global (Subcontratado - CP ou GR): } \frac{\sum Q1: Q10}{10}$$

$$\text{Avaliação Global (Subcontratado - MT, ME ou SI): } \frac{\sum Q1:Q9}{9}$$

$$\text{Avaliação Global (Categoria): } \frac{\sum \text{Avaliação Global dos Subcontratados da categoria}}{\text{N}^\circ \text{ Subcontratados da categoria}}$$

A partir de dos valores obtidos na Avaliação Global, e estabelecendo como ponto de corte o valor 3 (correspondente à classificação “Pouco Satisfatório”) determinou-se que:

**Classificação Positiva = Avaliação Global > 3**

**Classificação Negativa = Avaliação Global  $\leq$  3**

### 3. Resultados e Discussão

#### 3.1. Consistência Interna

A determinação da consistência interna do questionário, através da determinação do Alfa de Cronbach - Tabela 2 - indica confiabilidade boa, ou seja, que os diversos parâmetros que se propõe a medir o mesmo construto produzem resultados semelhantes. Sabendo que:

0.6-0.7= confiabilidade aceitável

0.8≤ confiabilidade boa<sup>(32)</sup>

Estatísticas de Confiabilidade	
Alfa de Cronbach	Nº de Itens
,885	13

**Tabela 2)** Resultado do estudo da consistência interna do questionário (Alfa de Cronbach).

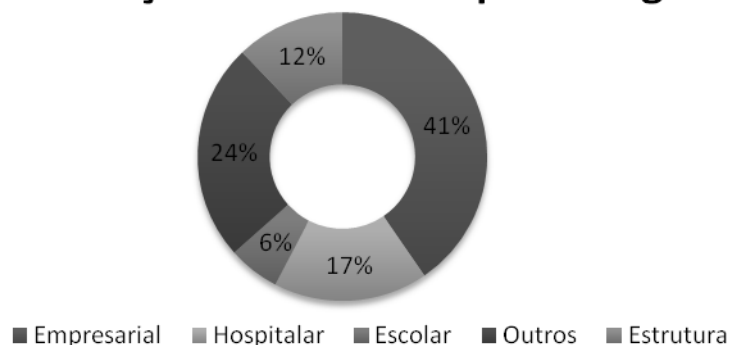
#### 3.2. Caracterização da Amostra

De um universo de 375 UAN com acesso ao Portal Eurest, responderam ao questionário 137: 63 de segmento empresarial (41%), 27 hospitalares (17%), 9 escolares (6%) e 38 pertencentes a Áreas de Serviço, Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS), entre outros, pelo que foram agrupadas na categoria “Outros” (24%).

Foram ainda consideradas as respostas de 19 colaboradores (responsáveis por unidades, membros da direcção, etc.), cujas avaliações pretendiam

representar as UAN sem acesso ao portal. Estes foram incluídos na categoria “Estrutura” (12%). – Gráfico 1.

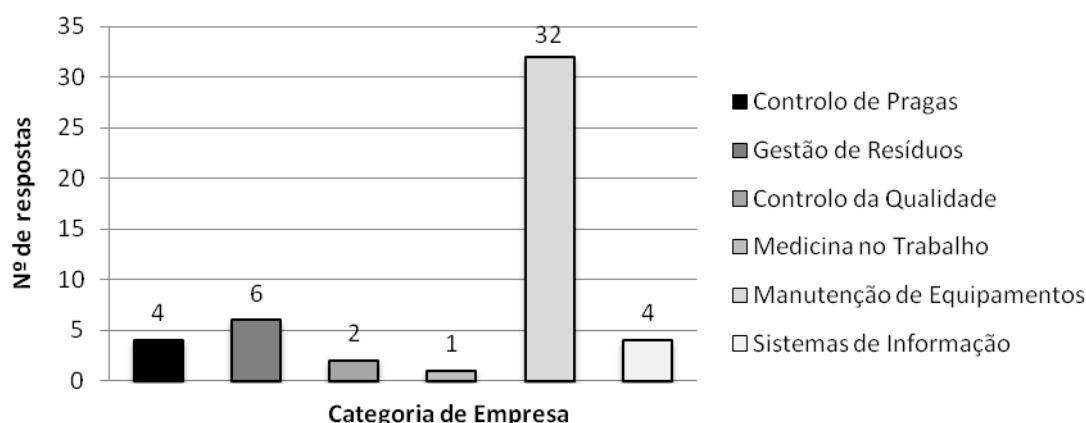
## Distribuição de Unidades por categorias



**Gráfico 1)** Distribuição (em%) das respostas obtidas divididas por categorias.

Cada uma das UAN/Estrutura fez a apreciação de diversas empresas subcontratadas que lhe prestam serviços, tendo sido avaliadas 49 empresas.

Para efeito de tratamento estatístico, as empresas foram agrupadas em 6 categorias segundo o tipo de serviço prestado, como é possível observar no Gráfico 2.



**Gráfico 2)** Distribuição das Empresas Subcontratadas por categorias de serviço prestado.

De um total de 49 empresas prestadoras de serviços a operar com a Eurest no segmento de ME, foram avaliadas 32. Apenas 1 empresa da categoria de “Medicina no Trabalho (MT)” e 2 da categoria “Controlo de Qualidade” foram avaliados, o que se deve ao facto de, actualmente, a empresa ter exclusivamente 2 empresas subcontratadas a operar em cada um destes ramos, respectivamente. Esta relação encontra-se representada na Tabela 3, onde é analisada a representatividade da amostra.

<b>Categoria</b>	<b>Nº Avaliados</b>	<b>Total</b>	<b>Representatividade (%)</b>
<b>Controlo de Pragas</b>	4	7	57,1*
<b>Gestão de Resíduos</b>	5	5	100*
<b>Controlo da Qualidade</b>	2	2	100*
<b>Medicina no Trabalho</b>	1	2	50
<b>Manutenção de Equipamentos</b>	32	49	65,3*
<b>Sistemas de Informação</b>	4	65	6,2

**Tabela 3)** Representatividade da amostra de empresas avaliadas no universo Eurest.

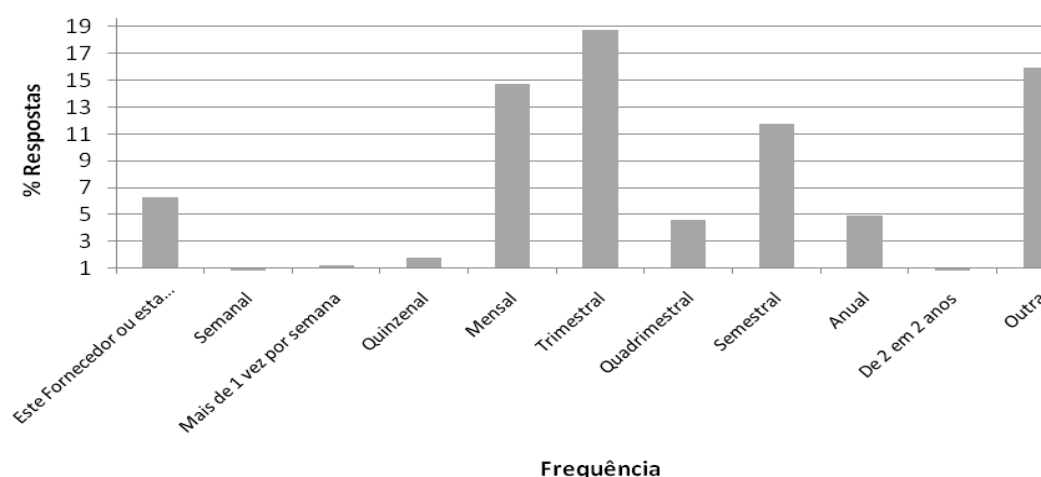
Para efeito da discussão de resultados, centrei-me essencialmente nas categorias com representatividade superior a 50%, uma vez que nos restantes casos, os resultados obtidos com a amostra avaliada poderão não espelhar a realidade das restantes empresas pertencentes à mesma categoria. Quanto à categoria Medicina no Trabalho, como apenas 1 empresa foi avaliada (embora represente 50% das empresas subcontratadas neste ramo), e dado que a empresa em causa desempenha funções num número muito reduzido de UAN,

pelo que o número de avaliações é baixo, os resultados obtidos serão também excluídos da discussão.

### 3.3. Frequência de Prestação de Serviços

Este item foi analisado num dos domínios do questionário, estando as respostas plasmadas no Gráfico 4. No tratamento estatístico destes dados, foram incluídas todas as opções de resposta na análise descritiva, no entanto, posteriormente, para verificar a sua relação com os restantes itens avaliados, foram apenas consideradas as respostas que permitiram determinar os períodos de actuação da empresa prestadora de serviços (exclusão da resposta 0 e 10, “Este fornecedor ou Pergunta não são aplicáveis à minha Unidade” e “Outra”, respectivamente).

Observou-se que 49,7% dos serviços são prestados com frequências compreendidas entre “Mensal” e “Semestral”. A maior parte das respostas (41,1%) corresponde a frequências menores ( $\geq$  Trimestral), enquanto que apenas 17,7% se encontra entre Semanal e Mensal.



**Gráfico 3)** Frequência de prestação de serviços (em %).

## 2.1. Avaliação da Satisfação

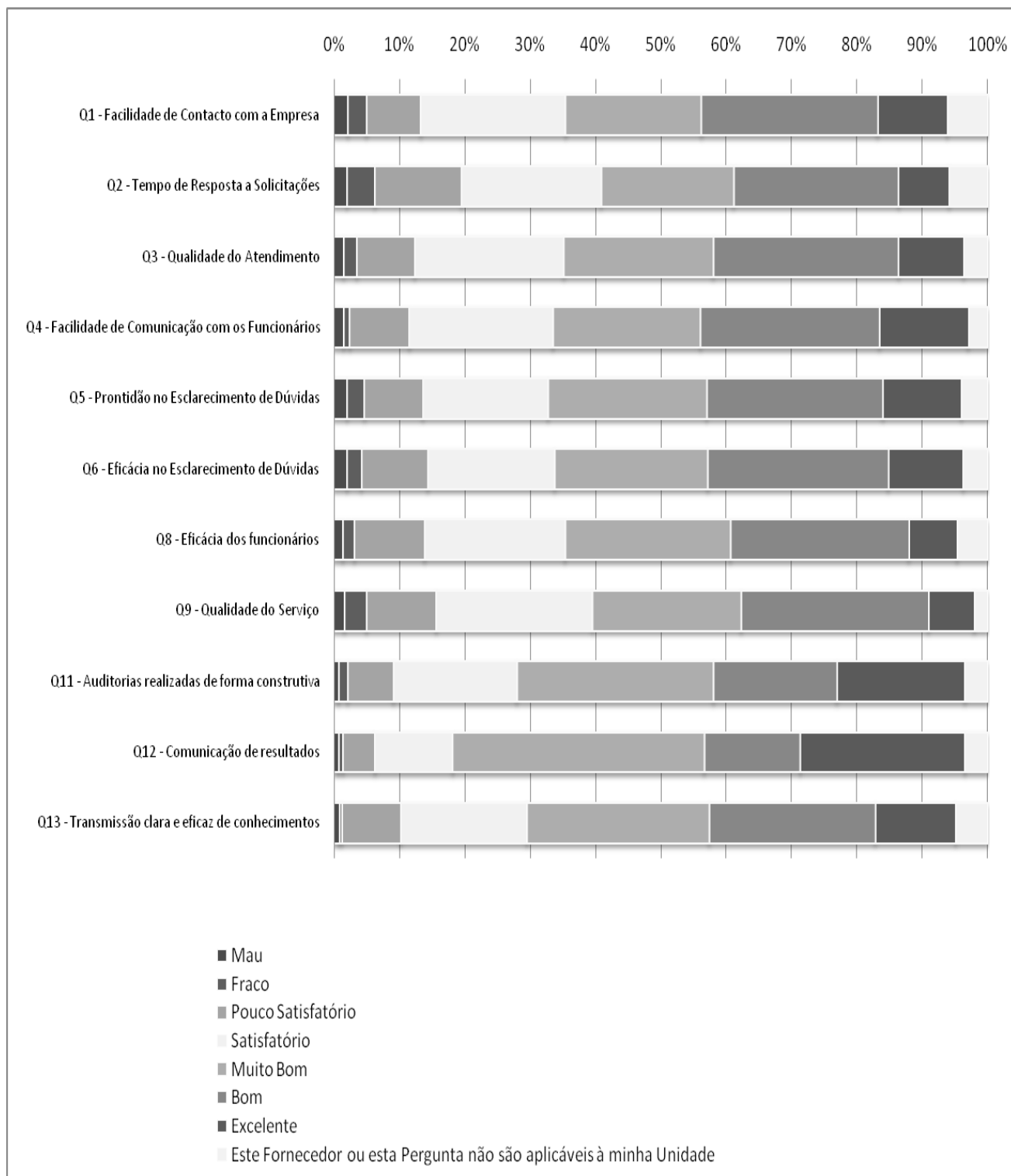
Analisando as respostas às questões presentes nos domínios relativos à Satisfação verificou-se que, no geral, as UAN se encontram satisfeitas com os serviços prestados pelas empresas subcontratadas, uma vez que as respostas são na sua maioria positivas - Satisfatório, Bom, Muito Bom e Excelente, respectivamente - em todas as 13 questões. - Gráfico 5.

Os parâmetros em que os manipuladores mostraram maior insatisfação pertencem ao domínio “Contacto com a empresa subcontratada”: “Q1- Facilidade de contacto com a empresa” com 13,1%, “Q2 - Tempo de resposta a solicitações”, com 19,1% de respostas negativas - Mau, Fraco e Pouco Satisfatório, respectivamente.

A Q8, relativa à eficácia dos funcionários (85,4% de respostas positivas e 14,6% negativas) e a “Q9 - Qualidade na prestação do serviço” (16,0% de respostas negativas) apresentam também valores altos de insatisfação.

As questões com maior número de respostas satisfatórias foram “Q11 - Auditorias realizadas de forma construtiva” (90,4%), “Q12 – Comunicação de resultados” com 93,4% e “Q13 - Transmissão clara e eficaz de conhecimentos”, (89,4% de respostas positivas), que são questões específicas para o Controlo de Qualidade.

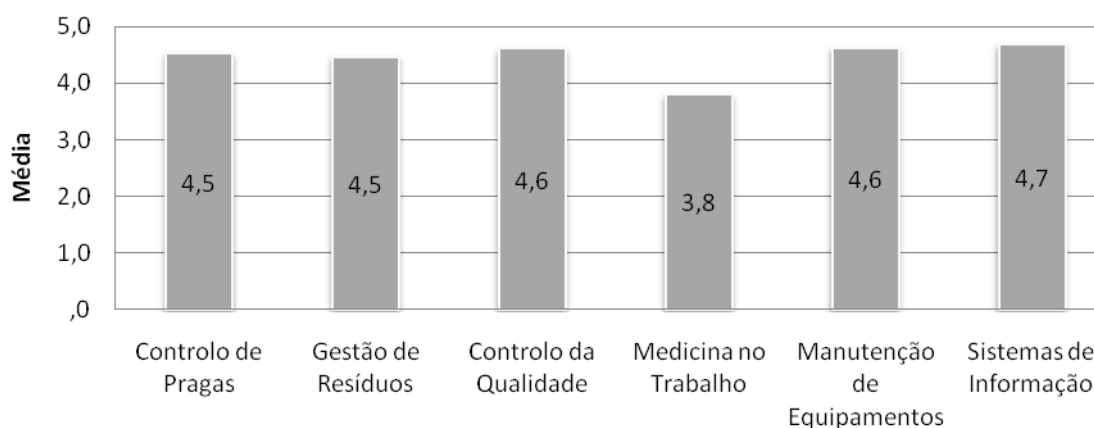
Das questões gerais, o maior número de respostas positivas registou-se na Q4 - Facilidade de Comunicação com os Funcionários, com 80,4%.



**Gráfico 5)** Satisfação relativamente aos serviços prestados pelos Subcontratados.

## 2.2. Avaliação Global

Os resultados da Avaliação Global das diferentes categorias de Subcontratados encontram-se organizados no Gráfico 6. Verificou-se que as empresas com melhor Avaliação Global estão incluídas na categoria “Sistemas de Informação”, com 4,7, logo seguidas pelas de “Manutenção de Equipamentos” e “Controlo de Qualidade”, ambas com 4,6. Em último lugar surge a empresa que opera no ramo de Medicina no Trabalho, com uma Avaliação Global de 3,8.



**Gráfico 6)** Avaliação Global das diferentes categorias de empresas subcontratadas.

Relacionando a Avaliação Global obtida pelos subcontratados com a Frequência de prestação de serviços verificou-se que estas 2 variáveis não se correlacionam significativamente ( $p= 0,022$ ;  $p=0,689$ ).

Foi igualmente estudada a relação entre o tipo de UAN avaliadora e a Avaliação Global obtida, e também neste par de variáveis não se verificou nenhuma correlação significativa ( $p=0,710$ ;  $p=0,016$ ).

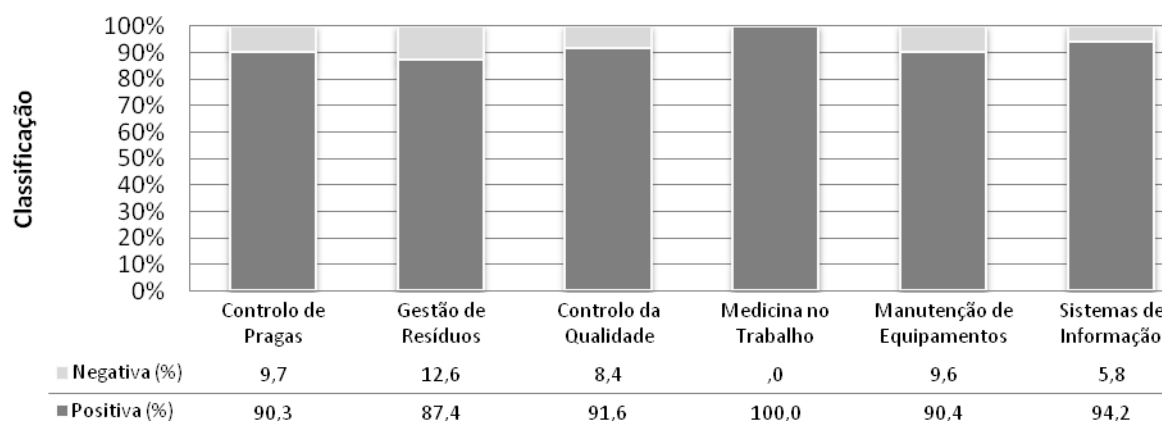
Correlações				
Correlação de Spearman			Frequência	Tipo de Unidade
	AvalGlobal	Coef. De Correlação		0,022
		Sig. (2-tailed)	0,689	0,710
		N	330	571

**Tabela 3)** Relação entre a Frequência de prestação de serviço e o Tipo de unidade avaliadora e a Avaliação Global.

### 2.3. Classificação

No Gráfico 7 encontra-se a classificação obtida pelos fornecedores dentro de cada categoria, que permite avaliar se o desempenho das diversas empresas dentro da mesma categoria é semelhante.

Aqui observou-se que todas as categorias atingiram classificações maioritariamente positivas. As empresas de Gestão de Resíduos foram aquelas onde a percentagem de classificações negativas foi maior, com 12,6%.



**Gráfico 7)** Classificação das empresas subcontractadas, por categorias (em %).

Fez-se a análise das avaliações obtidas pelos diferentes tipos de subcontractados tendo apenas em consideração os domínios de satisfação:

“Contacto com a empresa” e “Desempenho na prestação de serviços”. Desta forma, pretende-se perceber se existem diferenças na satisfação com prestação das empresas entre estes 2 domínios. Para facilitar a comparação entre o desempenho de cada categoria, determinaram-se também as classificações em ambos os domínios, permitindo perceber se empresas de categorias com avaliações semelhantes têm também desempenhos semelhantes em cada um dos domínios. (Tabela 4)

		Positiva (%)	Negativa (%)	
<b>Contacto com a empresa subcontratada</b>	Controlo de Pragas	93,5%	6,5%	Média: 4,8 d.p.: 1,2
	Gestão de Resíduos	87,4%	12,6%	Média: 4,8 d.p.: 1,3
	Controlo da Qualidade	90,8%	9,2%	Média: 4,8 d.p.: 1,2
	Medicina no Trabalho	100,0%	0,0%	Média: 5,9 d.p.: 0,0
	Manutenção de Equipamentos	90,4%	9,6%	Média: 4,9 d.p.: 1,2
	Sistemas de Informação	92,2%	7,8%	Média: 4,8 d.p.: 1,2
<b>Desempenho na Prestação de Serviços</b>	Controlo de Pragas	67,8%	32,2%	Média: 3,6 d.p.: 0,9
	Gestão de Resíduos	57,9%	42,1%	Média: 3,2 d.p.: 0,9
	Controlo da Qualidade	92,3%	7,7%	Média: 4,5 d.p.: 1,1
	Medicina no Trabalho	100,0%	0,0%	Média: 4,0 d.p.: 0,0
	Manutenção de Equipamentos	77,7%	22,3%	Média: 4,4 d.p.: 1,6
	Sistemas de Informação	78,4%	21,6%	Média: 4,5 d.p.: 1,7

**Tabela 4)** Distribuição das classificações nos domínios relativos à satisfação, por categoria de subcontratado. Análise descritiva das avaliações obtidas em cada domínio.

No domínio “Contacto com a empresa subcontratada”, as Avaliações obtidas são semelhantes em todas as categorias, no entanto, a categoria GR é a que apresenta pior classificação (12,6% apreciações negativas).

Quanto ao “Desempenho na prestação de serviços”, as avaliações obtidas são mais baixas, comparativamente com o domínio anterior. A avaliação mais baixa pertence à categoria GR (3,2 d.p.=0,9).

As classificações são igualmente mais baixas, excepto para o CQ, que apresenta mais 1,5% de avaliações positivas. A melhor prestação neste domínio pertence ao Controlo de Qualidade com avaliação = 4,5 e 92,3% de classificações positivas.

## Discussão

A maior parte das respostas obtidas foram provenientes do segmento empresarial, sendo que o escolar foi aquele com menor participação, provavelmente devido ao período de aplicação do estudo, uma vez que coincide com o período de férias escolares.

As baixas frequências de prestação de serviços que se registaram eram um resultado esperado, uma vez que as empresas avaliadas se tratam de fornecedores de serviços pontuais, que não obrigam a um contacto diário com as UAN, como no caso dos fornecedores de matérias-primas.

Relativamente à Satisfação com os serviços prestados, as avaliações obtidas foram maioritariamente positivas em todos os parâmetros. Ainda assim, é de salientar que a Qualidade na prestação de serviços é um dos parâmetros com maior insatisfação, embora seja no domínio relativo ao contacto com a empresa subcontratada que surgem mais parâmetros com valores elevados de insatisfação.

As melhores cotações foram obtidas em questões específicas para avaliação de empresas de Controlo de Qualidade (Q11 e 12), o que é concordante com o facto de ser a categoria com melhor Avaliação Global (incluída nas categorias com representatividade acima dos 50%), terem obtido o menor número de classificações negativas e ainda com o facto de terem obtido a 2<sup>o</sup> classificação mais alta em ambos os domínios de satisfação, apresentando melhor

classificação no domínio relativo ao “Desempenho na prestação de serviço” comparativamente ao “Contacto com a empresa subcontratada”.

Os parâmetros em que a insatisfação foi maior, “Q1- Facilidade de contacto com a empresa” com 13,1% e “Q2 - Tempo de resposta a solicitações” revelam-se concordantes com as sugestões de melhoria registadas nas respostas ao questionário, onde embora não tenha sido realizada uma análise quantitativa, observou-se que grande parte destas sugestões referem o aumento de rapidez de resposta a solicitações e da simpatia no contacto com os clientes.

A Avaliação Global obtida pelas diferentes categorias de subcontratados é positiva em todos os casos, e é na categoria Medicina no Trabalho que os resultados são mais baixos. Este resultado poderá provavelmente dever-se ao facto da empresa prestadora deste serviço ter sido recentemente substituída, o que leva a um menor conhecimento por parte das UAN do serviço prestado por esta empresa.

Foi analisada a correlação entre frequência e Avaliação Global, dado que esta poderia ter influência na Avaliação Global obtida, uma vez que, como já foi referido anteriormente, o contacto com este tipo de empresas é pontual. No entanto, nenhuma correlação significativa foi encontrada.

Da mesma forma, a relação entre a Avaliação Global e a UAN avaliadora, foi calculada, a correlação encontrada não é significativa o que sugere que estes factores não interferiram na Avaliação Global obtida.

Na análise por domínios de satisfação verificou-se que, em geral, melhores resultados no domínio “Contacto com a empresa subcontratada” relativamente ao

domínio “Desempenho na prestação de serviços” para todas as categorias excepto o Controlo de Qualidade. Isto pode dever-se ao facto de as restantes categorias serem apenas avaliadas por 2 parâmetros neste domínio, enquanto que esta é avaliada também por 3 parâmetros específicos da sua actuação: Auditorias realizadas de forma construtiva, Comunicação de resultados e Transmissão clara eficaz de conhecimentos.

As empresas com pior avaliação no que toca ao desempenho foram as da categoria Gestão de Resíduos e Controlo de Pragas.

Apesar da Avaliação Global da categoria de Gestão de Resíduos ser positiva, este grupo apresenta maior número de classificações negativas em ambos os domínios, o que traduz uma maior discrepância entre a qualidade dos serviços prestados pelas empresas dentro da mesma categoria.

A avaliação obtida no que toca ao contacto com as empresas é mais elevada, relativamente ao desempenho na prestação de serviços e quando comparada a Avaliação Global com outras empresas com melhor avaliação no desempenho, verifica-se que esta é mais baixa, o que sugere que o desempenho na prestação dos serviços poderá ter maior peso sobre a Avaliação Global do que as questões relativas ao contacto entre empresas.

No entanto, o facto de não terem sido definidas valorações dentro destes domínios, restringe a avaliação a um carácter somente quantitativo, não tendo em conta o diferente peso dos diversos parâmetros na avaliação das empresas. Assim sendo, será importante alargar o âmbito desta ferramenta à avaliação qualitativa das empresas, tendo em conta este factor e ainda o diferente comprometimento dos parâmetros avaliados a nível da Segurança Alimentar na atribuição das valorações.

Em suma, a satisfação geral das UAN com os serviços prestados pelas empresas subcontractadas traduz-se em Avaliações Globais positivas em todas as categorias.

### 3. Considerações Finais

Esta ferramenta foi desenvolvida para ir de encontro a uma necessidade da Eurest, pelo que apresenta características de aplicabilidade específicas, tendo em conta a realidade da empresa, apresentando algumas limitações.

A criação do questionário foi feita tendo por base outras ferramentas pré-existentes, no entanto, foi na realidade da Eurest e nas informações mais relevantes para a empresa que foi centrada a selecção das questões que seriam pertinentes para o estudo. Assim sendo, e apesar de avaliar de forma geral quer o contacto entre empresas, quer o desempenho nos serviços prestados, outros domínios poderiam ser incluídos nesta ferramenta para a avaliação das empresas subcontractadas, tornando-a assim mais abrangente.

Como objectivo inicial deste estudo, definiu-se a avaliação de apenas 6 categorias de subcontractados, Controlo de Pragas, Gestão de Resíduos, Controlo de Qualidade, Medicina no Trabalho, Manutenção de Equipamentos e Sistemas de Informação. Será no entanto interessante alargar esta avaliação a outras empresas subcontractadas intervenientes na cadeia alimentar.

Tendo em conta que a aplicação do questionário é feita *Online*, e que este se dirige aos GU, classe que apresenta muitas vezes uma baixa literacia, um dos desafios na criação da ferramenta foi a necessidade de simplificar todos os

conceitos utilizados de forma a serem perceptíveis, já que através deste método se torna impossível esclarecer eficazmente as dúvidas que possam surgir.

Outra limitação que se prende com o formato utilizado na aplicação do questionário é a necessidade de estender esta avaliação a UAN que não têm acesso ao Portal Eurest. Nestas unidades seria interessante adaptar a ferramenta, disponibilizando-a em papel, uma vez que a avaliação por parte da “Estrutura” pode não ser representativa da sua realidade.

Em última análise, a criação de mais ferramentas deste tipo, bem como de outras formas de avaliação das empresas subcontratadas é um passo importante para um maior controlo sobre os processos decorrentes da cadeia alimentar e todas as suas envolventes, e a disponibilização de mais informação neste campo é fulcral para a melhoria dos processos e serviços.

## Referências Bibliográficas

1. Parlamento Europeu e do Conselho da União Europeia. Regulamento (CE) nº 178/2002 de 28 de Janeiro de 2002, que determina os princípios e normas gerais da legislação alimentar, cria a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos e estabelece procedimentos em matéria de segurança dos géneros alimentícios. Jornal Oficial das Comunidades Europeias L 31/1.
2. NP EN ISO 22000:2005. Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar - Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar. Lisboa: IPQ.
3. NP EN ISO 9001: 2008. Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos. Lisboa: IPQ.
4. Caranova A. Implementação de Um Sistema de Segurança Alimentar num Talho baseado na Metodologia HACCP. . Lisboa: Faculdade de Medicina Veterinária da Universidade Técnica de Lisboa; 2008.
5. Comissão das Comunidades Europeias. Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos. Bruxelas. 2000; COM (1999):719 final.
6. Organization WH. WHO Global Strategy for Food Safety – Safe food for better health. Food Safety Programme. 2002;
7. Cahill S. Risk assessment of microbiological hazards in foods: an international approach. . Food Nutrition and Agriculture 2000. 26-27.
8. Ferco. Ferco's Position Paper on Hygiene. In: European Federation of Contract Catering Organisations; 2001; Brussels.
9. Oshaug A, Eide WB, Eide A. Human rights: a normative basis for food and nutrition-relevant policies. In: Food Policy. 1994. 6, p. 491-516.
10. WHO, FAO. Recommended international code of practice: general principles of food hygiene. Codex Alimentarius; 1999.
11. Joint FAO/OMS. Recommended internacional code of practice – general principles of food hygiene. Codex Alimentarius comission. Rome: FAO/WHO; 2003.
12. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Regulamento (CE) nº 852/2004. Jornal Oficial das Comunidades Europeias L139/1, (2004-04-09), relativo à higiene dos géneros alimentícios.
13. Joint FAO/WHO Food Standards Programme, Codex Alimentarius comission. Understanding The Codex Alimentarius. 3rd ed. . Rome; 2006.
14. Novais MdR. Noções gerais de Higiene e Segurança Alimentar - Boas Práticas e Pré-Requisitos HACCP. Segurança e Qualidade Alimentar. 2006. 33-35.
15. Comissão das Comunidades Europeias. Princípios Gerais de Legislação Alimentar da União Europeia. Livro Verde da Comissão. Bruxelas; 1997. 176-final.
16. União Europeia. Actividades da União Europeia – Síntese da legislação. Higiene dos géneros alimentícios. 2007. Disponível em: <http://europa.eu/scadplus/leg/pt/lvb/f84001.htm>.
17. International Organization Standardization (ISO). The ISO portfolio. Disponível em: [http://www.iso.org/iso/iso\\_catalogue/the\\_iso\\_portfolio/iso\\_portfolio\\_shipbuilding.htm](http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/the_iso_portfolio/iso_portfolio_shipbuilding.htm).

18. Instituto Português da Qualidade (IPQ). Glossário da Qualidade. IPQ / 4SIR - Sistemas de Informação Relacionais, Lda. In.; 2009 [citado em: 2009 Jun 20].
19. International Organization Standardization (ISO). Selection and use of the ISO 9000 family of standards. Switzerland: ISO. 2009 Feb [citado em Jun 20]. Disponível em: [http://www.iso.org/iso/iso\\_9000\\_selection\\_and\\_use-2009.pdf](http://www.iso.org/iso/iso_9000_selection_and_use-2009.pdf).
20. NP EN ISO 9000:2005. Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário. Lisboa: IPQ.
21. Queirós P. ISO 22000:2005. Inocuidade do Prado ao Prato. Um referencial focalizado na segurança do consumidor final, assente na cooperação entre os operadores da cadeia alimentar. Revista Segurança e Qualidade Alimentar. 2006. I(1): 33-35.
22. Magalhães A. Complementaridade entre a ISO 22000:2005 e a ISO 9001:2000. SEGURANÇA E QUALIDADE ALIMENTAR. 2007. 31-32.
23. Neves L. Sistemas de Gestão Integrados. Segurança e Qualidade Alimentar. 2007. 33-35.
24. Gusmão J. A ISO 22000, Enquadramento face a outros referenciais. Análise do Referencial. APCER; 2006.
25. Paiva AL, Meneses F. Interpretação da ISO 22000. Segurança Alimentar. NP EN ISO 22000:2005 – Análise efectuada pela SGS ICS Portugal. SGS ICS; 2007.
26. Oliveira OJ, Ferreira EC. Adaptação e Aplicação da Escala SERVQUAL na Educação Superior. GEPROS. 2008. 133-46.
27. DSOS/Divisão de Gestão de Serviços e Clientes. Relatório de Análise aos Resultados do 2º Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utentes do SAAT [internet]. . 2009-12-18. [citado em: 2010 Jul]. Disponível em: <http://www.inst-informatica.pt/documentos/resultados-do-2.o-inquerito-de-avaliacao-do-grau>.
28. Eleutério S, Souza MC. Qualidade na prestação de serviços: Uma avaliação com clientes internos. Caderno de Pesquisas em Administração. Julho/Setembro 2002; 09(3)
29. Maroco J, Garcia-Marques T. Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas? Laboratório de Psicologia. 2006; 4(1):65-90.
30. Hayes BE. Reliability and Validity. In: Measuring customer satisfaction and loyalty: survey design, use, and statistical analysis methods. 2008. p. 33-38.
31. Finney DJ. Statistics for biologists. In. London: Chapman and Hall; 1980.
32. Cronbach LJ. Alfa do coeficiente e a estrutura interna dos testes. In: Psychometrika. 1951. 16 (3), p. 297-334.

# Anexos

## Índice de Anexos

Anexo A.....	34
--------------	----

**Anexo A**

**Modelo do Questionário de Avaliação das Empresas Fornecedoras de Serviços**

---

| Avaliação de Empresas Prestadoras de Serviços segundo a NP EN ISO 22000: 2005

# Questionário de Avaliação a Empresas

## Prestadoras de Serviços

- Este questionário deverá ser respondido pelos responsáveis das unidades.
- A Eurest encontra-se certificada em algumas das suas unidades pela ISO 22000: 2005 referente à Segurança alimentar, que nos diz: “A segurança alimentar está relacionada com a presença de perigos associados aos géneros alimentícios (...) Como a introdução desses perigos pode ocorrer em qualquer etapa da cadeia alimentar, torna-se essencial a existência de um controlo adequado ao longo da mesma (...) Os prestadores de serviços também estão incluídos.” Posto isto, é de grande importância a existência de uma ferramenta de avaliação dos serviços prestados pelas empresas sub-contratadas para o efeito.

### Qual o Serviço que pretende Avaliar?

“selecione apenas as categorias que contratualmente são da responsabilidade da Eurest efectuar na unidade em que se encontra”

Controlo de Pragas	<input type="checkbox"/>
Gestão de Resíduos	<input type="checkbox"/>
Controlo de Qualidade (auditorias, recolha análises, etc)	<input type="checkbox"/>
Medicina no Trabalho	<input type="checkbox"/>
Sistemas de Informação	<input type="checkbox"/>

### Lista de Empresas prestadoras de Serviços:

- 1) Selecione o fornecedor que presta serviço na sua Unidade.
- 2) Abra um novo inquérito se tiver mais do que um fornecedor

(ex: Tratamento de resíduos – abra um inquérito para o fornecedor que efectua a recolha dos óleos e outro para quem efectua a recolha da dos resíduos orgânicos, etc.)

Empresa X	<input type="checkbox"/>
Empresa Y	<input type="checkbox"/>
...	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

### Parâmetros de avaliação

1 – Mau 2 – Fraco 3 – Pouco Satisfatório 4 – Satisfatório 5 – Bom 6 – Muito Bom 7 – Excelente

Contacto com a Empresa Subcontratada	1	2	3	4	5	6	7
Facilidade de Contacto com a Empresa							
Tempo de Resposta a Solicitações (Rapidez com que a empresa se desloca ao local quando são solicitados os seus serviços)							
Qualidade do Atendimento							
Facilidade de Comunicação com os Funcionários							
Prontidão no Esclarecimento de Dúvidas (Disponibilidade dos funcionários para esclarecerem dúvidas que surjam)							
Eficácia no Esclarecimento de Dúvidas (Capacidade dos funcionários para dar resposta às questões/ dúvidas colocadas)							

Frequência com que o Serviço é Prestado	
Mais de 1 vez por semana	
1 vez por semana	
Quinzenal (de 15 em 15 dias)	
Mensal (1 vez por mês)	
Trimestral (1 vez de três em três meses)	
Quadrimestral (1 vez de quatro em quatro meses)	
Semestral (1 vez de seis em seis meses)	
Anual (1 vez por ano)	
De 2 em 2 anos	
Outra	

1 – Mau 2 – Fraco 3 – Pouco Satisfatório 4 – Satisfatório 5 – Bom 6 – Muito Bom 7 – Excelente

Desempenho na prestação do Serviço	1	2	3	4	5	6	7
Eficácia <sup>2</sup> dos funcionários ( <sup>2</sup> Trabalho feito correctamente)							
Qualidade (Trabalho feito correctamente, com rapidez conforme as expectativas)							

*(Apenas responda à seguinte pergunta caso esteja a avaliar fornecedores de serviços de: Controlo de Pragas, Gestão de Resíduos ou Controlo de Qualidade)*

**Disponibilização dos Relatórios de visita**

**Sim**

**Não**

**1 – Mau 2 – Fraco 3 – Pouco Satisfatório 4 – Satisfatório 5 – Bom 6 – Muito Bom 7 – Excelente**

*Apenas responda a este grupo de perguntas caso esteja a avaliar um fornecedor que preste serviços de auditoria no âmbito de Controlo de Qualidade*

**Auditorias realizadas de forma construtiva**  
(o auditor dá sugestões que permitem alterar o que está não conforme e melhorar a actividade da unidade)

**Comunicação de resultados**  
(o auditor comunica as não conformidades encontradas no final da auditoria)

**Transmissão clara e eficaz de conhecimentos**  
(quer a nível de formações, quer de auditoria, a informação transmitida é percebida facilmente pelos funcionários)

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>

**Sugestões de Melhoria**

**Outras Observações**