



Relatório Final de Estágio

Mestrado Integrado em Medicina Veterinária

**ELABORAÇÃO DE LISTAS DE VERIFICAÇÃO PARA
MELHORIA DE SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO E
QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES**

Rute Vieira de Vasconcelos

Orientador
Prof. Doutor Paulo Vaz-Pires

Co-orientador
Eng^a Andreia Magalhães

Porto, 2014

Relatório Final de Estágio

Mestrado Integrado em Medicina Veterinária

**ELABORAÇÃO DE LISTAS DE VERIFICAÇÃO PARA
MELHORIA DE SISTEMAS DE CERTIFICAÇÃO E
QUALIFICAÇÃO DE AUDITORES**

Rute Vieira de Vasconcelos

Orientador
Prof. Doutor Paulo Vaz-Pires

Co-orientador
Eng^a Andreia Magalhães

Porto, 2014

Resumo

O estágio de conclusão do Mestrado Integrado a que se refere o presente relatório, foi realizado na área da Qualidade e Segurança alimentar na empresa APCER- Associação Portuguesa de Certificação durante quatro meses, sob orientação da Eng^a Andreia Magalhães (APCER) e do Prof. Doutor Paulo Vaz-Pires (ICBAS). O estágio permitiu adquirir conhecimentos práticos sobre a realidade do sector empresarial da área alimentar bem como sobre o sector da certificação, a nível nacional e internacional. Permitiu também pôr em prática conhecimentos que até então eram apenas teóricos, adquiridos durante o curso.

A certificação da gestão da qualidade é já uma prática comum na sociedade, nas mais diversas áreas, tendo sido iniciada em Portugal, como atividade empresarial, há algumas décadas. A certificação de sistemas de gestão da segurança alimentar, no entanto, é uma área em recente desenvolvimento e expansão, devido à crescente exigência dos mercados internacionais mas também do aumento da exigência dos consumidores em relação à qualidade e à segurança dos géneros alimentícios.

Durante os quatro meses de estágio foram realizadas várias atividades diferentes, permitindo aumentar o leque de experiência. No presente relatório foram abordadas duas dessas atividades, para melhor permitir a sua compreensão e exploração mais profundas. A primeira, foi a elaboração de uma lista de verificação (*check-list*) para aplicação numa das etapas do processo de certificação. A segunda foi realizar o processo de qualificação de um auditor com requisitos bastante exigentes para um dos referenciais de certificação, como resposta a uma necessidade urgente da empresa.

Agradecimentos

Gostaria de agradecer a todas as pessoas que me acompanharam ao longo deste trajeto e que direta ou indiretamente contribuíram para o seu sucesso.

Agradeço aos meus pais, irmão, à minha avó e à minha tia pelo apoio incondicional que sempre me proporcionaram, pelo seu esforço e inspiração para nunca desistir e tentar sempre me superar. E por ser graças a eles que tive a oportunidade de tirar este curso.

Agradeço ao Prof. Doutor Paulo Vaz-Pires pela sua orientação ao longo de todo este processo, desde a ajuda na escolha da área e do local, bem como os conhecimentos transmitidos e o suporte durante o período do estágio. Obrigada pela disponibilidade para me ouvir e me ajudar sempre com todas as dúvidas.

Agradeço à Eng^a Andreia Magalhães por me ter recebido tão bem na APCER, por me ter integrado na sua equipa, pelos conhecimentos transmitidos, o tempo dedicado e a responsabilidade e confiança no meu trabalho. Por ser sempre tão acessível e pronta a ajudar-me em todos os momentos. Obrigada por tudo.

Agradeço a todas as pessoas na APCER que me acolheram de braços abertos e me trataram com tanta simpatia.

Agradeço a todos os meus amigos pelos momentos bem passados e o apoio ao longo de todos estes anos.

Agradeço ao David pela paciência, pelo apoio incondicional em todos os momentos, pelas palavras de incentivo e por acreditar sempre em mim e no meu valor e nunca me deixar desmotivar.

Por fim gostaria de dedicar este trabalho ao meu querido avô Vieira, que ajudou a fazer de mim a pessoa que sou hoje, que me inspirou, amou e apoiou sempre incondicionalmente ao longo de toda a minha vida. Onde quer que estejas, sei que estás feliz com o culminar de todo este percurso e orgulhoso da pessoa em que me tornei. Obrigada!

Lista de Abreviaturas

KPI - *Key Performance Indicators*
IFS - *International Featured Standards*
IPQ - Instituto Português da Qualidade
ISO - *International Organization for Standardization*
HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Points*
GFSI – *Global Food Safety Initiative*
GlobalG.A.P. - *The Global Partnership for Good Agricultural Practice*
FAO - *Food and Agriculture Organization of the United Nations*
APCER - Associação Portuguesa de Certificação
AIP - Associação Industrial Portuense
AEP - Associação Empresarial de Portugal
AIP - Associação Industrial Portuguesa
IQNet - *The International Certification Network*
PALOP - Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa
UNAF - Unidade de Negócio Agro&Food
CoC- *Chain of Custody*
BRC - *British Retail Consortium*
MSC - *Marine Stewardship Council*
BPA - Boas Práticas Agrícolas
GRASP - *Risk Assessment on Social Practice*
FSSC – *Foundation For Food Safety Certification*
PPR - Programas de Pré-Requisitos
PAS – *Publicly Available Specification*
HDE - *Hauptverband des Deutschen Einzelhandels*
FCD - *Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution*
SI - Sistema Informático
EoAL – *End of Audit Letter*
MA – *Manager Assistant*
OM – *Operational manager*
CAP – *Corrective Action Plan*
CM – *Certification Manager*
KSI - *Key Success Indicators*
FTR - *First Time Right*
TC – *Technical Check*
HO – *Head Office*
CV – *Curriculum Vitae*

Índice Geral

1	Introdução.....	1
1.1	Qualidade e Segurança Alimentar.....	1
2	A APCER - Associação Portuguesa de Certificação.....	1
2.1	Apresentação da empresa.....	1
2.2	Agro&Food.....	2
2.3	Certificação Alimentar.....	3
2.3.1	Vantagens.....	3
2.3.2	Tipos de Certificação e Auditorias.....	4
2.3.3	Principais Normas.....	4
2.4	Descrição sumária das atividades realizadas durante o Estágio na APCER.....	13
3	Caso Prático 1- Elaboração de <i>check-lists</i> para melhoria de KPI.....	15
3.1	Etapas do processo de certificação.....	15
3.2	Os KPI e a etapa de revisão dos relatórios preliminares	15
3.3	Elaboração e aplicação de <i>check-lists</i>	17
4	Caso Prático 2 - Qualificação de auditor IFS.....	18
4.1	Requisitos gerais para os auditores IFS.....	18
4.2	Necessidades âmbitos de produto e tecnologia APCER.....	22
4.3	Processo de Recrutamento.....	22
5	Comentários finais.....	25
6	Bibliografia.....	26
7	Anexos.....	30

1 Introdução

1.1 Qualidade e Segurança Alimentar

A noção de qualidade está relacionada com o “grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas” (ISO, 2005). Para Juran, (1991) qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes proporcionando a sua satisfação em relação ao produto e é também a ausência de falhas.

A definição de segurança alimentar segundo a Organização das Nações Unidas para a Alimentação e Agricultura (FAO - *Food and Agriculture Organization of the United Nations*) é a garantia de que o alimento não irá causar mal ao consumidor, quando preparado e/ou ingerido de acordo com o seu uso apropriado.

A segurança alimentar e a qualidade dos alimentos não acontecem por acaso. Os passos e procedimentos devem ser acompanhados ao longo de toda a cadeia alimentar, desde a sua produção primária, passando pela indústria de transformação e processamento até chegar ao consumidor final. O modo mais eficaz de o conseguir é trabalhar no ambiente de um sistema de gestão da segurança alimentar estruturado e corretamente implementado.

2 A APCER - Associação Portuguesa de Certificação

2.1 Apresentação da Empresa

A APCER - Associação Portuguesa de Certificação é um organismo português privado que se dedica à certificação de sistemas de gestão, serviços, produtos e pessoas, de forma a garantir a qualidade e promovendo vantagens competitivas aos seus clientes, públicos ou privados, tanto nacionais como internacionais (adaptado de APCER 2014a).

A APCER foi constituída em abril de 1996 pelo IPQ (Instituto Português da Qualidade), AIP - Associação Industrial Portuense, atual AEP (Associação Empresarial de Portugal) e pela Associação Industrial Portuguesa (AIP).

Em Portugal a APCER é líder de mercado na atividade de certificação, sendo o único parceiro nacional da rede IQNet – *The International Certification Network*.

ISACert

A ISACert é um organismo de certificação especializado na área alimentar.

A APCER estabeleceu uma parceria com a ISACert, com sede na Holanda e que atua em vários países da Europa, Ásia, África e América.

Esta parceria permite à APCER operar como representante exclusivo da ISACert em Portugal, Espanha, Brasil e PALOP, aumentando assim o portfólio de produtos para o sector alimentar (adaptado de APCER 2013b).



Figura 1: Logo ISACert. Fonte: ISACert (2014).

2.2 Agro&Food

A unidade de negócio Agro&Food (UNAF) foi criada no início de 2012 e é exclusivamente dedicada ao sector alimentar, englobando organizações que direta ou indiretamente participam na cadeia de fornecimento de produtos alimentares. Estas organizações têm vindo a evoluir de uma forma notável para dar resposta às necessidades de clientes ou requisitos de entrada em novos mercados. A certificação constitui, neste cenário, uma ferramenta de excelência para garantir o cumprimento desses requisitos (APCER 2014c). A certificação na área alimentar assegura aos consumidores que certos aspectos do produto ou do seu método de produção, como indicado nas suas especificações, foram cumpridos (EC 2013).

A alta especificidade e diversidade dos produtos dirigidos a este sector justifica uma dedicação permanente e exclusiva da equipa da APCER Agro&Food a estes clientes (APCER 2014c).



Figura 2: Logo UNAF (Unidade de Negócio Agro&Food).
Fonte: APCER 2014

2.3 Certificação Alimentar

A certificação de uma empresa (organização), qualquer que seja a sua dimensão ou sector de atividade, consiste no reconhecimento formal por um Organismo de Certificação - entidade externa independente (terceira parte) e preferencialmente acreditada, após a realização de uma auditoria e outras atividades relacionadas (ex. ensaios e inspeções), de que essa organização dispõe de um sistema de gestão implementado que cumpre as normas aplicáveis, dando lugar à emissão de um certificado (adaptado de IPQ 2013).

Segundo Coelho (2006a, 2006b) a certificação enquanto ferramenta de gestão é relevante para a inovação, diferenciação e desenvolvimento sustentável de uma organização, e é o resultado de uma boa gestão, um fator de motivação e de reconhecimento do desempenho da empresa.

2.3.1 Vantagens

A implementação de um sistema de gestão e a sua posterior certificação são uma mais valia para as empresas, através do reconhecimento e satisfação dos clientes e outras partes interessadas, da melhoria da imagem, do acesso a novos mercados, da redução de custos de funcionamento através da melhoria do desempenho operacional e de uma nova cultura com a sensibilização e motivação dos colaboradores, orientada para a melhoria contínua e para a satisfação dos clientes e outras partes interessadas (IPQ 2013).

2.3.2 Tipos de Certificação e Auditorias

Existem quatro diferentes tipos de aplicações para a certificação. É possível certificar um produto, um serviço, uma pessoa ou um sistema.

Existem ainda três tipos diferentes de auditorias, as auditorias de 1ª, 2ª e 3ª parte.

Auditorias de 1ª parte:

As auditorias de 1ª parte consistem nas auditorias internas que uma empresa realiza a si mesma. Esta pode ser realizada por um auditor interno ou contratado que cumpra com os requisitos definidos.

Auditorias de 2ª parte:

Uma auditoria de 2ª parte ocorre quando uma organização audita os seus fornecedores ou clientes. Ao detectar e corrigir os problemas antes que estes afectem o cliente ou o consumidor final, a auditoria ajuda a organização a evitar o risco de revogação do produto, falha do serviço ou questões de complacência (quando a entidade, apesar de o produto apresentar não conformidades, opta pela aceitação do produto) (Adaptado de Intertek 2013).

Este tipo de auditorias pode ser realizado por um trabalhador interno da empresa ou esta pode contratar um auditor externo.

Auditorias de 3ª parte:

Uma auditoria de 3ª parte consiste numa auditoria externa, realizada sempre por uma organização independente de uma outra, com o objectivo da certificação ou qualquer outro tipo de reconhecimento.

2.3.2 Principais Normas

Referenciais	Destinatários
GlobalG.A.P.	Produtores Agrícolas e Distribuidores
GlobalG.A.P. CoC	Produtores Agrícolas e Distribuidores
British Retail Consortium - BRC (Food)	Transformadores e Distribuidores
International Featured Standards - IFS (Food, Food Store)	Transformadores e Distribuidores
FSSC 22000	Transformadores
Marine Stewardship Council (MSC)	Transformadores
ISO 22000	Toda a fileira
HACCP – Codex Alimentarius	Toda a fileira

Tabela 1: Principais normas trabalhadas durante o período de estágio.

. Fonte: adaptado de APCER (2014)

Resumo das normas de certificação alimentar

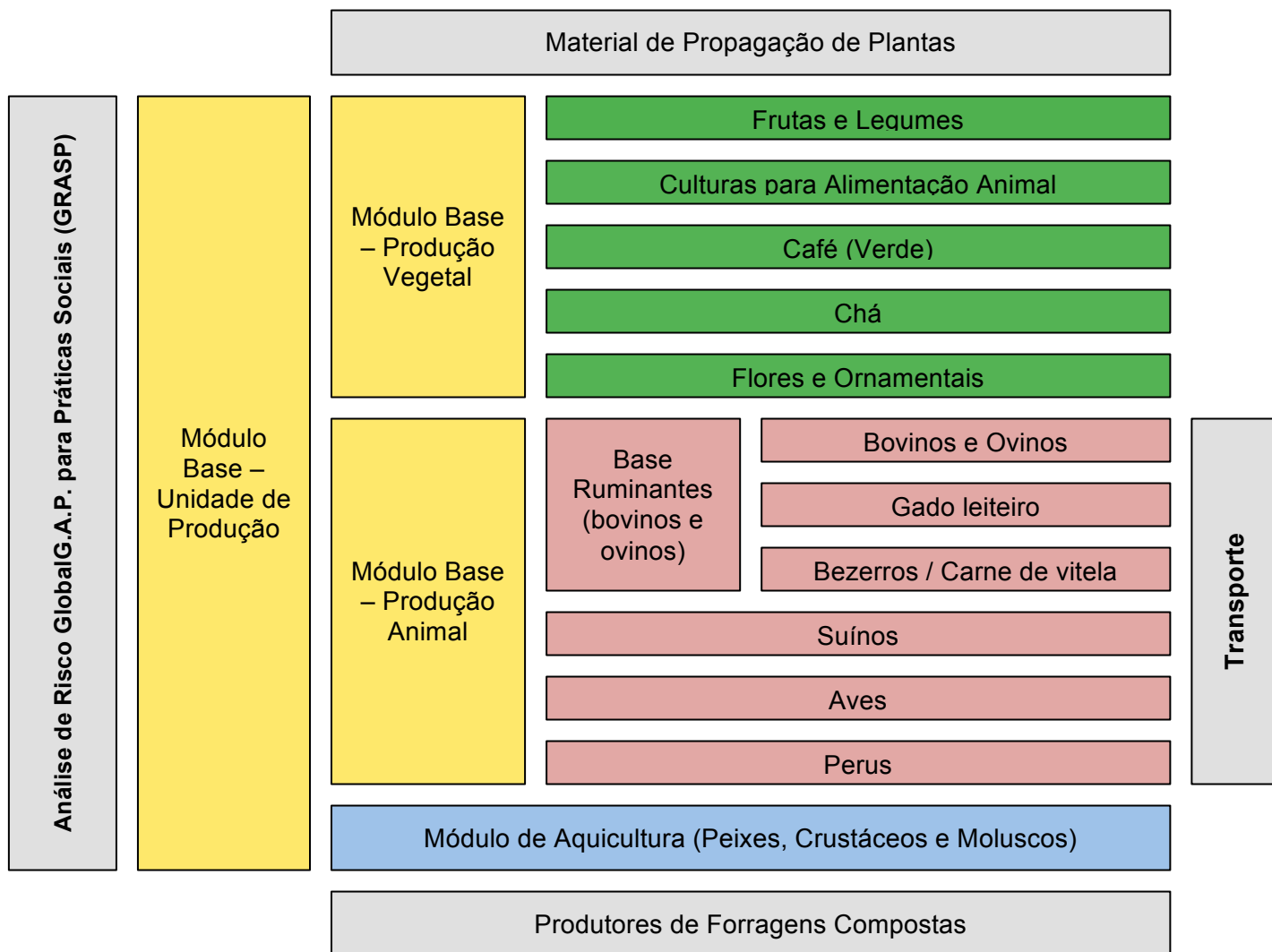
GlobalG.A.P. - *The Global Partnership for Good Agricultural Practice*

GlobalG.A.P. é uma organização privada que estabelece normas voluntárias para a certificação de produtos agrícolas em todo o mundo. O objectivo foi estabelecer uma norma de Boas Práticas Agrícolas (BPA), que inclui diferentes requisitos para os diferentes produtos e que possa ser adaptada a toda a agricultura mundial (APCER 2013d).

O GlobalG.A.P. tem um conjunto de normas específicas para a produção primária de acordo com os diferentes níveis de produção (4HSA 2013):

- GlobalG.A.P. Sistema Integrado de Garantia de Produção - Destinado à generalidade da produção primária;
- GlobalG.A.P. Produtores de Forragens Compostas - Produtores de forragens compostas para alimentação animal;
- GlobalG.A.P. Transporte - Aplicável ao transporte de animais vivos;
- GlobalG.A.P. Material de Propagação de Plantas - Aplicável a todo o processo de produção de plantas, desde fertilização, gestão da área de produção, solo, pesticidas, resíduos e poluição;
- GlobalG.A.P. Avaliação de Risco em Prática Social (GRASP - *Risk Assessment on Social Practice*) - Aplicável aos aspectos sociais da produção, avaliando aspectos específicos da saúde dos trabalhadores, a sua segurança e bem-estar;

GlobalG.A.P. Cadeia de Responsabilidade (CoC – *Chain of Custody*) - Aplicável aos sistemas de rastreabilidade de toda a cadeia.



Legenda:

- Outros Referenciais GlobalG.A.P.
- Âmbitos
- Sub-Âmbitos Culturas
- Sub-Âmbitos Animais
- Sub-Âmbitos Aquicultura

Figura 3: Esquema das normas e módulos GlobalG.A.P. Fonte: 4HSA (2013)

A certificação GlobalG.A.P é destinada a produtores agrícolas individuais cujos clientes exijam a certificação como requisito ou a organizações de produtores ou associações.

A norma serve como sistema global de referência para outras normas existentes. Além disso, pode ser aplicada fácil e diretamente por todas as partes do sector primário. O referencial permite a cada parceiro da cadeia de fornecimento a possibilidade de posicionar-se no mercado global e ao mesmo tempo respeitar as exigências dos consumidores (APCER 2013d).



Figura 4: Logo GlobalG.A.P. Fonte: GlobalG.A.P. 2014

GlobalG.A.P. Cadeia de Responsabilidade (CoC)

Com o aumento das exportações de produtos, a transparência através da cadeia de produção garante a integridade do produto e tranquiliza os consumidores. Neste sentido, surgiu a norma GlobalG.A.P. Cadeia de Responsabilidade.

A norma GlobalG.A.P. Cadeia de Responsabilidade (CoC – *Chain of Custody*) é uma certificação aplicável aos sistemas de rastreabilidade de toda a cadeia. A norma identifica o estado dos produtos certificados GlobalG.A.P. em todo o processo de produção, desde a exploração até ao retalhista. Estabelece requisitos rigorosos para o manuseamento dos produtos certificados e a segregação apropriada entre produtos certificados e produtos não-certificados nas unidades de processamento.

A norma assegura que qualquer produto que detenha o rótulo GlobalG.A.P. ou que seja vendido como produto certificado GlobalG.A.P. provém de uma exploração certificada.

A certificação GlobalG.A.P. Cadeia de Responsabilidade é essencial para todos os produtores e retalhistas que possuam produtos certificados GlobalG.A.P. (GlobalG.A.P. 2014)

ISO 22000 – Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar

A norma ISO 22000 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar baseia-se nos princípios do HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Points*) do *Codex Alimentarius*, internacionalmente reconhecidos. O enfoque deste referencial é a segurança alimentar em todas as etapas da cadeia de fornecimento (APCER 2013e).

Uma organização certificada por esta norma demonstra, ao mercado, que tem um sistema de gestão da segurança alimentar com capacidade de fornecer produtos seguros, ou que resultem em produtos seguros, para o consumidor quando usados segundo a utilização prevista, em conformidade com requisitos legais e regulamentados, bem como os dos clientes, relacionados com a segurança alimentar (APCER 2013e).



Figura 5: Logo Certificação ISO 22000 APCER
Fonte: APCER 2014

FSSC 22000

A FSSC – *Foundation For Food Safety Certification*, desenvolveu o referencial FSSC 22000 – *Food Safety System Certification*, um esquema de certificação de sistemas de gestão da segurança alimentar para a indústria de transformação, baseado nas normas ISO 22000, ISO 22003 e nas especificações técnicas dos PPR - Programas

de Pré-Requisitos (ISO TS 22002-1 e PAS 223), além de requisitos específicos (adaptado de APCER 2013f).

O esquema para os produtos alimentares (ISO 22000+ISO TS 22002-1) é aplicado a:

- Produtos animais perecíveis: carnes, aves, ovos, peixes e produtos lácteos
- Produtos vegetais perecíveis: frutas frescas e sumos embalados, frutos de conserva, vegetais frescos embalados e enlatados;
- Produtos conservados à temperatura ambiente: enlatados, bolachas, aperitivos, óleos, água de consumo, bebidas, massas, farinhas, açúcar, sal;
- Produtos bioquímicos para a produção alimentar: vitaminas, aditivos e culturas biológicas;

O esquema para as embalagens (ISO 22000+PAS 223) é aplicado a:

- Organizações que processem ou fabriquem embalagens para contacto direto ou indireto com os alimentos (Adaptado de APCER 2013f).

BRC Food – *The Global Standard for Food Safety*

A Certificação segundo esta norma pretende assegurar que os critérios da qualidade e segurança alimentar descritos no referencial, normalmente necessários à exportação de produtos alimentares para o Reino Unido, são cumpridos (adaptado de APCER 2013g).

A Certificação BRC Food pressupõe a adopção e implementação da metodologia HACCP, a existência de um sistema de gestão da qualidade documentado e eficaz, e o controlo das condições ambientais das instalações, do produto, do processo e das pessoas (APCER 2013g).

Atualmente, esta norma é adoptada por fornecedores da Europa, África, Médio Oriente, Ásia, Austrália, América do Norte e Sul, prova mais do que evidente que se trata de um referencial global e já não apenas para o Reino Unido.

De entre as vantagens obtidas pela adoção deste processo de certificação, destacam-se:

- Reduzir significativamente o número de auditorias de clientes e custos associados;
- Proporcionar uma norma única e que permite uma auditoria acreditada por organismos de certificação de terceira parte;

- Permitir aos fabricantes de alimentos a utilização de uma norma que assegure que os seus fornecedores observam boas práticas de higiene;
- Demonstrar aos consumidores o comprometimento da empresa com a produção de alimentos seguros, o que leva a organização a ter excelência na qualidade e satisfação do cliente;
- Levar a indústria a obter uma auto melhoria do sistema da qualidade e da segurança alimentar devido a vigilância permanente e acompanhamento das ações corretivas;
- Devido ao controlo eficaz dos processos internos ocorre a minimização do risco de falhas;
- Gera vantagem competitiva no mercado e facilita o acesso aos mercados do Reino Unido, Alemanha e França (Grandão 2013).



Figura 6: Logo BRC Food. Fonte: Puratos 2014

IFS Food

A certificação IFS (*International Feature Standards*) Food foi criada pelos membros associados da Federação Alemã dos Retalhistas – *Hauptverband des Deutschen Einzelhandels* (HDE) e do seu homólogo Francês – *Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution* (FCD) (IFS 2012a) pela necessidade de normalizar a qualidade e segurança alimentar para os produtos comercializados no mercado retalhista. Em 2003 surgiu então a 1ª norma elaborada por estas entidades – a IFS Food.

A norma IFS Food aplica-se a todas as organizações que processem alimentos ou quando existe um potencial perigo de contaminação dos produtos durante os seus processos (adaptado de APCER 2013h).

A IFS Food define requisitos para as organizações que pretendem diferenciar-se pela excelência na qualidade, segurança alimentar e satisfação dos seus clientes. Este referencial está direccionado para a indústria agroalimentar, especialmente fornecedores de marcas próprias uma vez que inclui vários requisitos sobre o cumprimento de especificações do cliente (APCER 2013h).

Segundo a Associação Portuguesa de Certificação, de entre os benefícios da certificação de acordo com a norma IFS Food destacam-se:

- Certificação de acordo com um esquema reconhecido pela *Global Food Safety Initiative* (GFSI);
- Promoção da melhoria contínua;
- Cumprimento de um requisito para entrada nos mercados alemão, francês e italiano;



Figura 7: Logo IFS Food. Fonte: ISACert 2014

IFS Food Store

Com o aumento contínuo da exigência dos consumidores, o reforço das obrigações dos retalhistas e grossistas, o aumento dos requisitos legais e a globalização do fornecimento de produtos vai tornando-se necessária a criação de novos referenciais.

A norma lançada mais recentemente foi a IFS Food Store.

A IFS fornece aos retalhistas/distribuidores uma ferramenta de inspeção para a avaliação da segurança alimentar dos géneros alimentícios vendidos nas suas lojas. É dedicada à medição objectiva da extensão do controlo da segurança alimentar dos produtos alimentares das lojas.

Tem um carácter de inspeção devido à particularidade das suas auditorias, com o uso de instrumentos para a medição de diversas características dos alimentos (como a temperatura).

O referencial é destinado a todos os operadores do mercado retalhista/distribuição que queiram que os produtos alimentares comercializados nas suas lojas/pontos de venda sejam reconhecidos como seguros (IFS 2014).

MSC (*Marine Stewardship Council*) - *Chain of Custody*

A norma MSC foi desenvolvida com foco na rastreabilidade do alimento que tem origem na pesca.

Esta norma assegura que o alimento certificado pescado do oceano provém de pesca certificada, mantendo de fora da cadeia de abastecimento todo o alimento apanhado de forma ilegal e providenciando informação de confiança acerca da sua origem.

Esta certificação permite o uso da marca MSC nos produtos vendidos, assegurando ao consumidor final que o peixe capturado não põe em risco a sustentabilidade dos sistemas aquáticos e dos seus recursos (Adaptado de APCER 2013i).

Neste momento, parte da sardinha capturada na costa portuguesa é certificada por este sistema.



Figura 8: Logo MSC. Fonte: Brandigg 2014

HACCP – *Codex Alimentarius*

O HACCP é um sistema de garantia da segurança alimentar baseado na prevenção. Com a identificação dos passos do processo onde é mais provável que os perigos

ocorram, existe a oportunidade para pôr em prática medidas necessárias para prevenir a ocorrência desses perigos potenciais para o consumidor (Mortimore *et al.* 2013).

O sistema de HACCP foi originalmente desenvolvido como um sistema de segurança microbiológica nas primeiras fases do Programa Espacial dos Estados Unidos, pela necessidade vital de assegurar a segurança dos alimentos para os astronautas.



Figura 9: Logo Certificação HACCP APCER.
Fonte: Grupo Amorim 2014

Estes sistemas de auto- controlo adquiriram um elevado nível de importância, tornando-se obrigatórios na maior parte dos países envolvidos no comércio internacional de alimentos.

2.4 Descrição Sumária das atividades realizadas durante o Estágio na APCER

A equipa da APCER Agro&Food era composta no início deste estágio por duas pessoas. As exigências técnicas e o aumento do volume de negócio permitiram acompanhar todas as atividades de um processo de certificação assim como atividades de suporte e conexas como a qualificação e o desenvolvimento de novos referenciais.

De acordo com o plano de estágio inicialmente elaborado, foram cumpridas as seguintes tarefas:

- Atualização do sistema informático (SI) da APCER;
- Elaboração de apresentações de PowerPoint para apresentação a auditores e parceiros APCER de várias normas (IFS Food Store, GlobalG.A.P., GlobalG.A.P. CoC e IFS Food);

- Elaboração e aplicação de *check-lists* para Revisão de relatórios preliminares BRC e IFS pelo *Manager Assistant* (MA) e Análise de relatórios preliminares;
- Análise de inquéritos de satisfação de clientes;
- Elaboração de uma proposta comercial para potencial cliente;
- Cálculo das durações de auditorias (IFS, BRC e 22000);
- Pesquisa dos requisitos para auditor IFS, elaboração de um anúncio para recrutamento de auditor IFS, análise de CV e seleção de candidatos para auditor IFS;
- Elaboração da proposta técnica para um concurso da União Europeia ao abrigo da iniciativa *Better Training for Safer Food*;
- Participação de uma auditoria de concessão 22000 e MSC;
- Participação de um treino sobre gestão de clientes;
- Elaboração de um artigo sobre a norma GlobalG.A.P. CoC (cadeia de responsabilidade) para publicação na newsletter APCER.

3. Caso Prático 1 – Elaboração de *check-lists* para melhoria de KPI

3.1 Etapas do processo de certificação

Um processo de certificação é constituído por diversas etapas, desde o seu início com o pedido de certificação pelo cliente, até chegar ao final com a possível emissão do certificado. Encontra-se aqui esquematizado o processo de certificação existente para todas as certificações feitas pela APCER em parceria com a ISACert:

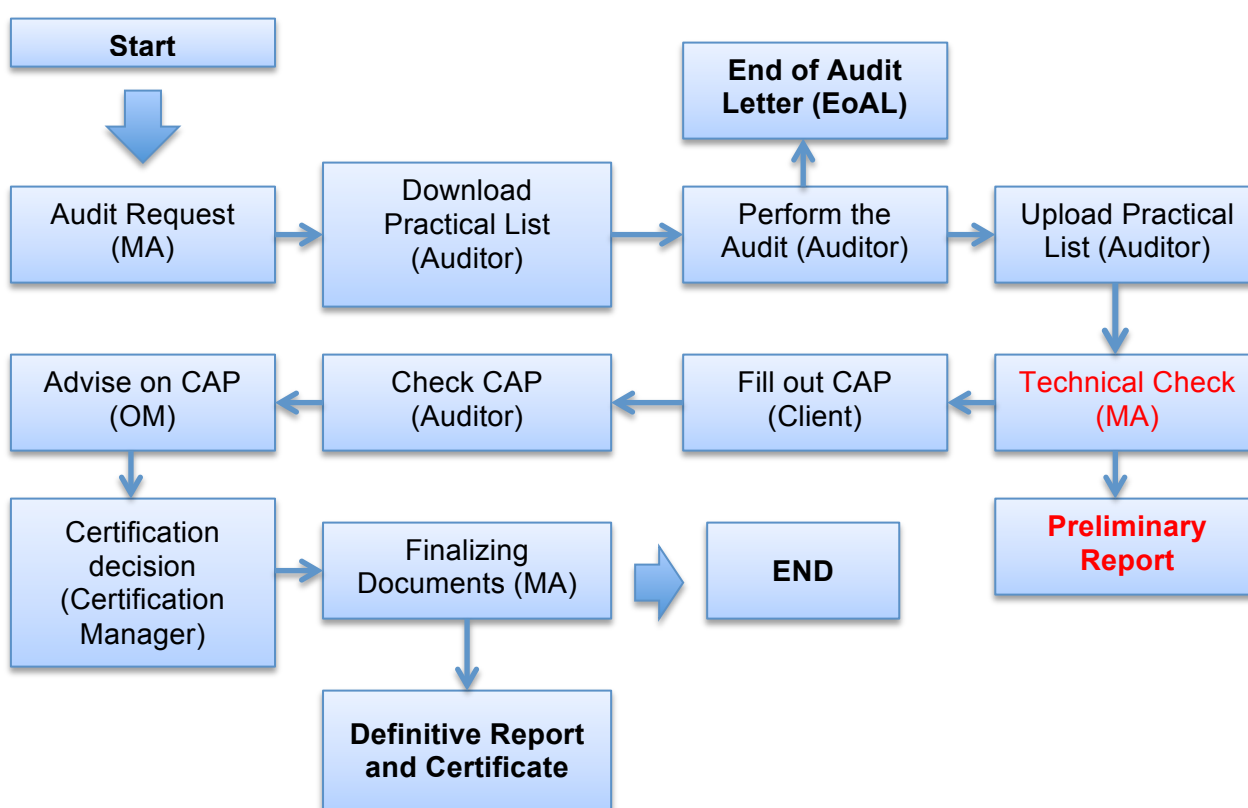


Figura 10: Esquema simplificado de um processo de certificação. Fonte: Adaptado de ISACert 2010

3.2 Os KPI e a etapa de revisão dos relatórios preliminares

Os *Key Performance Indicators*, também conhecidos como KPI ou *Key Success Indicators* (KSI), ajudam uma organização a definir e a medir o progresso feito para o alcance dos objectivos.

Os KPI são medidas quantificáveis, acordadas de antemão, que refletem os factores críticos para o sucesso de uma organização. Eles divergem consoante a empresa e

são definidos conforme as atividades e/ou exigências dos clientes e partes interessadas (About 2014).

Na ISACert existe um KPI associado a todos os passos do processo de certificação, o *First Time Right* (FTR). Este KPI como o nome indica pretende que todos os passos do processo de certificação estejam corretos à primeira tentativa. Um dos passos do processo é o chamado *Technical Check* (TC) por parte do parceiro da ISACert, neste caso a APCER.

De 4 em 4 meses são medidos e analisados os valores de KPI dos parceiros ISACert. A última análise feita em 2013, revelou que o valor do FTR no passo do processo *Technical Check* do parceiro era de aproximadamente 65 %.

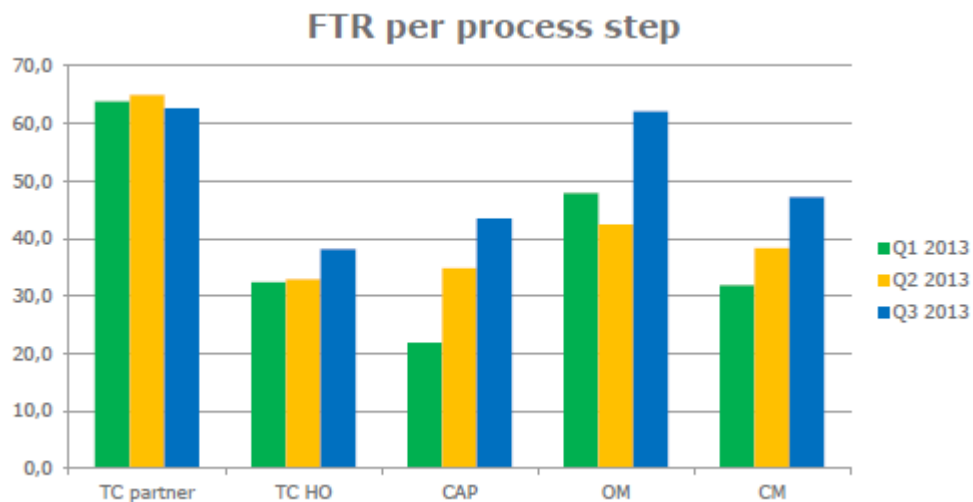


Figura 11: Gráfico do KPI – FTR por passo do processo de certificação. Fonte: ISACert 2013

O objectivo a ser atingido até ao final de 2014 será um aumento de 15 % do valor do FTR do *Technical Check Partner*, chegando assim aos 80 %. Este passo consiste na revisão do relatório preliminar (*preliminary report*) da auditoria pelo *Manager Assistant* (MA).

3.3 Elaboração e aplicação de *check-lists*

O plano de ações corretivas para a melhoria do valor do FTR foi definido, sendo as medidas as seguintes:

- Aumento da qualidade dos relatórios (através de sessões de treino para os auditores);
- Revisão dos relatórios pelo MA mais intensa, pormenorizada e atenta;
- Aumento do tempo necessário para a revisão dos relatórios;

Para o 2º ponto anterior, revisão dos relatórios pelo MA, foi proposta a elaboração de uma *check-list* para servir de guia ao MA aquando da revisão dos relatórios.

Esta *check-list* foi elaborada a partir das *guidelines* existentes para cada uma das normas (BRC e IFS). Estes documentos em formato de texto explicam todos os pontos e passos dentro do programa SAM (programa informático da organização ISACert onde todos os dados, ações e passos dos processos de auditorias são realizados). Este tipo de documentação mostrou-se, através dos resultados, pouco eficaz.

Após a análise destes documentos, foi elaborado um esboço inicial das duas *check-lists*, uma para cada norma, uma vez que existem passos e especificações diferentes para cada uma delas. Os pontos foram traduzidos das *guidelines* e simplificados ao máximo, para que a leitura por parte do MA seja simples, rápida e sem espaço para dúvidas.

O primeiro esboço destas duas *check-lists* foi posto em prática e testado à medida que existiam relatórios preliminares para análise.

Foram feitas algumas pequenas alterações às *check-lists*, de erros que foram sendo detectados e pontos da *check-list* que estavam repetidos (verificação do mesmo parâmetro em passos diferentes da operação de verificação), por exemplo repetição da qualidade do âmbito na *check-list* BRC no *Practical List* (PL) *check* e também no parâmetro “Âmbitos de auditoria e Auditor”.

A versão mais recente e otimizada de cada uma das *check-lists* pode ser encontrada no **anexo 1 e 2** do presente relatório.

Os resultados da implementação das *check-lists* tem sido até agora satisfatório, com a aparente diminuição do retorno dos relatórios para correção de erros pelo *Head-Office*. Mas as conclusões finais só poderão ser efectuadas no final do ano de 2014 com a análise dos KPI.

4. Caso Prático 2 – Qualificação de auditor IFS

A procura no mercado nacional por um auditor acreditado IFS Food é elevada, uma vez que os pedidos de certificação por este referencial estão a aumentar, devido ao aumento da exportação e elevado crescimento no sector alimentar. A realidade nacional no que toca à existência de auditores IFS é muito diminuta, o que provoca um aumento na subcontratação de auditores estrangeiros para a realização das auditorias IFS o que aumenta o custo da auditoria, tanto para a APCER como para os seus clientes.

O perfil do auditor e as atividades para a sua qualificação exigidos pela norma tornam o recrutamento, devido às especificidades, muito difícil.

A norma exige um vasto leque de requisitos para os candidatos a auditor IFS. Uma vez selecionado o candidato, este deve participar de um exame escrito IFS e, em caso de aprovação, de um exame oral. Em caso de aprovação no exame oral, o auditor está oficialmente autorizado a realizar auditorias IFS. Os exames são feitos por âmbito de produto, âmbito de tecnologia e ainda por língua, sendo que o candidato só obtém qualificação para os âmbitos de produto/tecnologia/língua em que obter aprovação.

4.1 Requisitos gerais para os auditores IFS

A norma IFS Food especifica requisitos obrigatórios para os candidatos a auditores por este referencial (IFS 2012b).

Os requisitos exigidos são:

a) Educação no sector alimentar

1. Diploma universitário relacionado com a área alimentar e 2 anos de experiência profissional em indústria alimentar
OU
2. Se após o ensino universitário se iniciou imediatamente como auditor, deve ter 5 anos de experiência profissional na indústria de processamento de alimentos
OU
3. Diploma universitário não relacionado com a área alimentar, deve ter 5 anos de experiência profissional na indústria alimentar
OU
4. Educação profissional na indústria agro-alimentar (nível superior) e 5 anos de experiência profissional na área alimentar;

b) Experiência de auditoria geral

No mínimo 10 auditorias completas realizadas nos 2 anos anteriores na indústria alimentar, realizadas em diferentes organizações.

c) Treino em higiene alimentar (incluindo HACCP)

Formação qualificada com base nos princípios gerais do *Codex* para a Higiene Alimentar;

d) Treino em técnicas de auditoria baseado no Sistema de Gestão de Qualidade ou Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

Duração: uma semana/40 horas ou equivalente;

e) Conhecimento específico e prático por âmbitos de produto e âmbitos tecnológicos associados

Produto:

1. Pelo menos 2 anos de experiência profissional na indústria alimentar relacionada com atividades de produção alimentar, para cada âmbito de produto aplicado;

OU

2. Pelo menos 10 auditorias em normas de segurança alimentar reconhecidas pelo GFSI e/ou auditorias de 2ª parte incluindo inspeções em qualidade e segurança alimentar cuja origem da rastreabilidade tenha sido confirmada pelo fornecedor ou pela indústria, por âmbito.

Tecnologia:

1. Pelo menos 2 anos de experiência profissional na indústria alimentar relacionada com atividades de produção alimentar, para cada âmbito de produto aplicado;

OU

2. Pelo menos 5 auditorias em normas de segurança alimentar reconhecidas pelo GFSI e/ou auditorias de 2ª parte incluindo inspeções em qualidade e segurança alimentar cuja origem da rastreabilidade tenha sido confirmada pelo fornecedor ou pela indústria, por âmbito.

f) Idioma

Se o auditor deseja realizar auditorias noutros idiomas (além do inglês e língua materna), este deve ser capaz de fornecer evidências de fluência nos respectivos idiomas.

g) Treino interno IFS

O auditor deve participar de uma formação interna (cobrindo IFS, legislação da área alimentar, higiene alimentar) realizada por um instrutor autorizado

pelo IFS e organizado pelo organismo de certificação. Duração mínima de 2 dias. Auditor deve ser competente no idioma utilizado durante a formação.

De acordo com a alínea e) os âmbitos de produto e tecnologia definidos na norma são os seguintes:

Âmbitos do produto

1. Carne vermelha e branca, carne de aves e derivados de carne
2. Peixes e derivados
3. Ovos e derivados
4. Produtos lácteos
5. Frutas e vegetais
6. Produtos de grãos, cereais, padaria e confeitaria industrial, doçaria e lanches
7. Produtos combinados
8. Bebidas
9. Óleos e gorduras
10. Produtos secos, outros ingredientes e suplementos
11. Alimento para animais

Para obter aprovação para o âmbito de “produtos combinados”, o auditor deve:

- Ter 2 anos de experiência profissional no âmbito ou 10 auditorias de segurança alimentar reconhecidas pelo GFSI e/ou auditorias de 2ª parte incluindo inspeções de qualidade e de segurança alimentar cuja origem da rastreabilidade tenha sido confirmada pelo fornecedor ou pela indústria;
E
- ser aprovado no mínimo num (1) dos âmbitos de 1 a 4;
E
- adicionalmente ser aprovado num âmbito dos números de 1 a 6.

Para obter aprovação para o âmbito “alimento para animais”, o auditor deve:

- ter 2 anos de experiência profissional no âmbito ou 5 auditorias reconhecidas pelo GFSI e/ou auditorias de 2ª parte incluindo inspeções de qualidade e de segurança alimentar cuja origem da rastreabilidade tenha sido confirmada pelo fornecedor ou pela indústria.
E
- ser aprovado para o âmbito de produto de 1 ou 2;
E

- ter sido treinado na legislação específica.

Âmbitos de Tecnologia

Âmbito de Tec. IFS	Etapa de processo IFS Incluindo processo / tratamento / manipulação / armazenamento		Classificação orientada da tecnologia que leva também em consideração os riscos do produto
A	P1	Esterilização	Esterilização (embalagem final) com propósito de destruir microrganismos patogénicos
B	P2	Pasteurização, UHT / enchimento asséptico, enchimento a quente. Outras técnicas de pasteurização p.e. pasteurização em alta pressão, microondas	Pasteurização com o propósito de reduzir perigos à segurança dos alimentos
C	P3	Irradiação do alimento	Produtos Processados
	P4	Conservação por: salga, marinagem, adição de açúcar, acidificantes/produção de pickles, cura, defumação etc, Fermentação, acidificação	
	P5	Evaporação/desidratação, filtração a vácuo, liofilização, microfiltração	
D	P6	Congelamento, incluindo armazenamento. Congelamento rápido, refrigeração, processos de refrigeração e respectivo armazenamento a frio	Sistemas, tratamento para prevenir a contaminação do produto
	P7	Imersão antimicrobiana/pulverização, fumigação	
E	P8	Embalagem com atmosfera modificada, embalagem sob vácuo	Sistemas, tratamento para prevenir a contaminação do produto
	P9	Processos para prevenir contaminação esp. Microbiológica, por meio de altos controlos de higiene e/ou infra estruturas específicas durante a manipulação, tratamento e/ou processamento por exemplo, tecnologia de sala limpa, 'sala branca', temperatura controlada na área de trabalho a fim de garantir a segurança do alimento, desinfeção após limpeza, sistema de pressão do ar positiva	
	P10	Técnicas específicas de separação: por exemplo, filtração como osmose reversa, uso de carvão ativado	
F	P11	Coação, cozimento, engarrafamento, corte, corte em fatias, corte em cubos, desmembrar, mistura, recheio, abate, classificação, manipulação. Armazenamento em condições controladas (atmosfera), excepto temperatura	Qualquer outro tipo de manipulação, tratamento, processamento não listado em A, B, C, D, E
	P12	Revestimento, panificação, batimento, corte, fatiamento, corte em cubos, desmembramento, mistura, recheio, abate, classificação, manipulação. Armazenamento em condições controladas (atmosfera), excepto temperatura	
	P13	Destilação, purificação, vapor, humidificação, hidrogenação, moagem	

Tabela 2 – Âmbitos de tecnologia IFS food. Fonte: IFS (2012c)

4.2 Necessidades âmbitos de produto e tecnologia APCER

Para melhor perceber quais os âmbitos em falha na APCER foi realizada uma análise dos registos de todas as auditorias IFS realizadas em 2013.

Da análise desses dados resultou um documentou Excel com todas as categorias de produto e tecnologias existentes na norma e o número de auditorias realizadas por cada âmbito.

Dos processos de certificação IFS analisados, pudemos concluir quais eram os âmbitos de produto e tecnologias mais relevantes para a atividade da APCER.

4.3 Processo de Recrutamento

O processo de recrutamento passou pela formulação e publicação de um anúncio em diferentes plataformas online e num jornal nacional periódico.

O Anúncio:

“A APCER- Associação Portuguesa de Certificação em parceria com a ISACert procura possíveis auditores IFS.

Caso cumpra com os requisitos abaixo indicados, pode responder a este anúncio enviando o seu CV em anexo ou enviar e-mail para estagio.porto@apcer.pt com o assunto: Anúncio Possíveis auditores IFS.

Os candidatos deverão satisfazer os seguintes requisitos:

a) Formação no sector alimentar

1. Formação superior na área alimentar (licenciatura e/ou equivalência de mestrado) e dois (2) anos de experiência profissional na indústria alimentar, relativamente a atividades de produção alimentar.

OU

2. Caso o candidato se tenha iniciado imediatamente como auditor, após a conclusão da sua formação superior, deve ter 5 anos de experiência profissional na área de processamento alimentar.

OU

3. Se o candidato tiver formação superior não relacionada com a área alimentar, deverá ter cinco (5) anos de experiência profissional na indústria alimentar – relativamente a atividades de produção alimentar.

OU

4. Formação profissional na indústria agro-alimentar (nível superior) e 5 anos de experiência profissional na indústria alimentar relativamente a atividades de produção alimentar.

b) Experiência em auditoria

O Auditor deverá ter realizado nos últimos dois anos, o mínimo de 10 auditorias completas, na indústria alimentar. As auditorias deverão ter sido realizadas em organizações diferentes.

c) Formação em higiene alimentar (incluindo HACCP)

Formação qualificada com base nos Princípios Gerais do *Codex Alimentarius* para a Higiene Alimentar.

d) Formação em técnicas de auditoria baseadas no Sistema de Gestão da Qualidade ou Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

Duração: uma semana / 40 horas ou equivalente.

e) Evidência de conhecimentos em Espanhol e Inglês.”

O anúncio esteve disponível durante um mês, sendo o período aberto a candidaturas o mesmo.

Seleção dos Candidatos

Durante o período aberto a candidaturas foram recebidos mais de 60 *Curriculum Vitae* (CV). Foi feita uma análise detalhada de cada um dos CV. A seleção dos candidatos foi feita através de uma check-list que continha todos os requisitos exigidos pela norma. Se o candidato correspondesse a todos os requisitos seria selecionado para uma entrevista.

Depois de realizada esta seleção, foram identificados os CV de possíveis candidatos a auditor IFS.

Fases de Entrevistas

Os candidatos foram contactados via telefone para a marcação de entrevistas. As entrevistas foram divididas em duas fases, uma primeira fase em Lisboa nas

instalações da APCER para os candidatos da zona Sul e uma segunda fase no Porto na sede da APCER, para os candidatos da zona Norte.

Foram efectuadas as entrevistas aos candidatos seleccionados para cada fase.

Na entrevista estiveram presentes além do candidato, a Gestora de Negócio Agro&Food e a estagiária autora deste relatório. A entrevista consistiu de uma conversa para melhor conhecer o candidato, bem como algumas perguntas de esclarecimento de alguns pontos do CV que eram essenciais para determinar se o candidato poderia satisfazer os requisitos IFS na sua totalidade.

Seleção Final

Da análise do perfil dos candidatos, das suas características individuais, *skills* específicos, *know-how* e pelas necessidades por produto/tecnologia APCER, foram seleccionados os candidatos que passaram à fase de entrevistas. Foi também tido em conta que a norma IFS determina que o mesmo auditor não pode realizar mais do que 3 auditorias consecutivas ao mesmo local, sendo por isso uma mais valia se o candidato possui as características necessárias para preencher os âmbitos de produto/tecnologia em falta para a APCER mas também preencher outros que sejam iguais aos que o auditor IFS já existente na APCER possui. Dos candidatos entrevistados, foram identificados os que mais se destacaram – os finalistas.

Assim os candidatos finalistas terão que dar início ao processo de candidatura a auditor IFS, preenchendo o CV modelo IFS e arranando evidências de todos os requisitos exigidos pela norma para submeter à sede IFS. O próximo passo será a frequência do curso treino IFS e a realização dos exames IFS, no caso de as candidaturas a auditor IFS serem aprovadas.

5 Comentários finais

A certificação da gestão da qualidade alimentar, em Portugal, está em constante evolução e expansão, com o aparecimento de novos referenciais para certificação de produtos devido à exigência cada vez maior dos consumidores, das próprias empresas e do comércio internacional.

Conclui-se assim que a implementação por parte das empresas das medidas que cada norma define e sua posterior certificação por uma entidade certificadora acreditada traz sempre uma mais valia para a organização tanto para o seu posicionamento no mercado, para a sua competitividade bem como para a confiança do consumidor. Cada norma, além de reforçar os requisitos exigidas por lei, vem acrescentar medidas que vão além daquelas obrigatórias, proporcionando um melhor funcionamento da empresa e da qualidade do produto final.

O estágio realizado numa empresa de certificação - APCER, foi bastante enriquecedor na apreensão de conhecimentos teóricos e práticos, quer a nível da realidade dos diferentes sectores da indústria agro-alimentar, quer a nível da realidade do funcionamento empresarial, da implementação e funcionamento de sistemas de gestão da qualidade e dos vários componentes de um processo de certificação. O estágio proporcionou a oportunidade de adquirir competências e posturas individuais e colectivas.

Este período foi muito abrangente no sentido em que foram realizadas várias atividades diferentes, aumentando assim o leque de experiência adquirida e interação com diferentes sectores da empresa. A falta de conhecimento prévio das várias normas, da área industrial e da certificação da gestão da qualidade pôde ser colmatada com este estágio, mas sendo esta uma área tão vasta e complexa, quatro meses mostraram-se insuficientes para conseguir adquirir todo o conhecimento que seria desejável.

No entanto, o *know-how* adquirido da realização das várias atividades descritas e da pesquisa bibliográfica constituíram uma base de trabalho constante e substancialmente motivante para o trabalho nesta área.

6 Bibliografia

Referências bibliográficas:

APCER (2014) Figura 2 gentilmente cedida em Fevereiro de 2014

APCER (2014) Dados da tabela 1 gentilmente cedidos em Janeiro de 2014

Coelho M (2006a) “Portugal está no bom caminho em matéria de Qualidade” **País Económico**, nº 50 de Setembro de 2006.
http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=241:portugal-esta-no-bom-caminho-em-materia-de-qualidade-dr-miranda-coelho&catid=33:artigos-apcer&Itemid=465&lang=en

Coelho M (2006b) “Certificação: Inovar para Ganhar o Futuro” **Jornal Expresso**, dossier especial Qualidade a 28 de Outubro de 2006.
http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=239%3Acertificacao-inovar-para-ganhar-o-futuro-dr-miranda-coelho&catid=33%3Aartigos-apcer&lang=en

FAO (1997) “Recommended international code of practice. General principles of food hygiene” **General Requirements (Food Hygiene). Codex Alimentarius (Supplement to Volume 1B)**. <http://www.fao.org/docrep/w6419e/w6419e03.htm>

Grandão A (2013) **A Certificação da empresa José Maria da Fonseca – Vinhos SA no Referencial BRC**, Dissertações de Mestrado Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologia, 28-29

IFS (2012a) “Protocolo de Auditoria” **Norma IFS Food**, versão 6, 11

IFS (2012b) “Requisitos para Organismos de Acreditação, Organismos de Certificação e Auditores” **Norma IFS Food**, versão 6, 104-112

IFS (2012c) “Requisitos para Organismos de Acreditação, Organismos de Certificação e Auditores” **Norma IFS Food**, versão 6, 112

ISACert (2010) Figura 10 adaptada de **Working Instruction MA and SAM**, versão 08.06.2010, 1

ISACert (2013) Figura 11 retirada de “The certification process: How to manage more efficiently” **ISACert Conference**, Bruges, Dezembro 2013

ISO (2005) **ISO 9000:2005 – Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary**. <http://www.praxiom.com/iso-definition.htm>

Juran J M, Gryna, Frank M (1991) **Controle da Qualidade – conceitos, políticas e filosofia da qualidade**, 4ª Edição. <http://www.lgti.ufsc.br/O&m/treis.htm>

Mortimore S, Wallace C (2013) **HACCP A Practical Approach**, third edition, 21

Referências da internet:

About (2014) -

<http://management.about.com/cs/generalmanagement/a/keyperfindic.htm>,

consultado a 5 Fevereiro de 2014

APCER (2014a) - <http://www2.apcer.pt/index.php?cat=3> , consultado a 25 Fevereiro de 2014

APCER (2013b) -

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=172&lang=pt , consultado a 15 Outubro de 2013

APCER (2014c) -

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=1101&Itemid=507&lang=pt, consultado a 8 Janeiro de 2014

APCER (2013d) -

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=129%3Aglobalg%20ap&catid=6&Itemid=50&lang=pt, consultado a 15 Outubro de 2013

APCER (2013e) -

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=126%253Aiso-22000&catid=6&Itemid=49, consultado a 15 Outubro de 2013

APCER (2013f) -

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=133%3Afssc-22000&catid=6%3Aseguranca-alimentar&Itemid=49&lang=pt, consultado a 1

APCER (2013g) –

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=127%253Aabr-global-standards&catid=6&Itemid=50, consultado a 15 Outubro de 2013

APCER (2013h) –

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=128%3Aifs-standards&catid=6&Itemid=50&lang=pt, consultado a 15 Outubro de 2013

APCER (2013i) –

http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=130:msc&catid=6:seguranca-alimentar&Itemid=426&lang=en, consultado a 15 Outubro de 2013

Outubro de 2013

EC (2014) - http://ec.europa.eu/agriculture/quality/certification/index_en.htm, consultado a 10 Fevereiro 2014

Figura 1 – <http://portugal.isacert.com/templates/isacert/gfx/logo.jpg>, consultado a 24 Fevereiro de 2014

Figura 3 – http://www.4hsa.pt/a_seg/Globalgap/, consultado a 24 Fevereiro de 2014

Figura 4 -

http://www.globalgap.org/export/sites/default/.content/.galleries/Pictures/globalgap_p_roduct_logo_320x210.jpg_1162732030.jpg, consultado a 24 Fevereiro de 2014

Figura 5 – http://www2.apcer.pt/arq/img/ISO_22000_.jpg, consultado a 24 Fevereiro de 2014

Figura 6 – <http://www.puratos.ca/en/about-us/BRCCertification/>, consultado a 24 de Fevereiro de 2014

Figura 7 - http://isacert.com/beeldenbank/File/IFS_Food_Box_coated_Cmyk.jpg, consultado a 24 de Fevereiro de 2014

Figura 8 -

https://www.google.pt/search?q=marine+stewardship+council&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ei=_T4LU4TJBuLG7Abkj4HYAg&ved=0CAcQ_AUoAQ&biw=1203&bih=462#q=marine+stewardship+council&tbm=isch&tbs=isz:m&facrc=&imgdii=&imgrc=ls5CDr15izHjiM%253A%3BzXeLbrclVBekKM%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.bmelv.de%252FSharedDocs%252FBilder%252FLogos%252FMSC-Marine-Stewardship-Council.jpg%253F__blob%253Dposter%2526v%253D1%3Bhttp%253A%252F%252Fwww.brandigg.de%252Fbrand%252FMARINE-STEWARDSHIP-COUNCIL%3B999%3B650, consultado a 24 Fevereiro de 2014

Figura 9 –

http://www.amorimcork.com/media/filer_public_thumbnails/filer_public/2012/11/24/apcer_haccp.png_100x98_q95_crop_upscale.png, consultado a 24 Fevereiro de 2014

GlobalG.A.P. (2014) - http://www.globalgap.org/uk_en/for-producers/coc/, consultado a 12 Fevereiro de 2014

IFS (2014) - <http://www.ifs-certification.com/index.php/fr/retailers-fr/ifs-standards/ifs-food-store>, consultado a 12 Fevereiro de 2014

Intertek (2013) – <http://www.intertek.com/auditing/second-party/>, consultado a 15 Outubro de 2013

IPQ (2013) - <http://www.ipq.pt/custompage.aspx?modid=1576>, consultado a 12 Fevereiro de 2014

4HSA (2013) - http://www.4hsa.pt/a_seg/Globalgap/, consultado a 17 Dezembro de 2013

7 Anexos

Anexo 1- Check-list preliminary report BRC

Nome empresa

I. Mandatory Document Check

- a) Presença dos 3 documentos obrigatórios: Company information sheet (CIS-com no máx. 3 anos de idade), quotation (tempo auditoria) e signed certification agreement (CA)
- b) O nome da empresa deve estar presente em todos os documentos e no SAM
- c) As assinaturas no certification agreement (pelo auditado e pelo auditor ISACert)
- d) Tempo de auditoria no quotation
- e) Referencial da auditoria

II. Check da carta do final da auditoria (EoAL)

- a) Presença do documento correto
- b) Assinaturas (todas as páginas da acta devem estar assinadas pelo auditado e auditor principal)
- c) Verificar se estão presentes todas as páginas da carta

III. O relatório e PL check

- a) Sumário Auditoria (PL S1):
 - i. Âmbito deve estar de acordo com a guideline F033 e deve incluir uma descrição geral do processo, do tipo de produto e da diferenciação das características como tipo de embalagem, armazenamento ou tempo de prateleira.
 - ii. Exclusões do âmbito da auditoria devem ser descritas ou o campo marcado com "none".
 - iii. Data do final da auditoria deve ser a do último dia da auditoria.
 - iv. Em caso de alterações nos campos S1.1 (company details), S1.2 (Site name) e S1.3 (Scope) estas deve ser corrigidas.
- b) Resultados: Verificar se o tipo de auditoria está correto. Verificar se as NC's correspondem aquelas na EoAL.
- c) Detalhes da empresa: Morada é aquela das instalações de produção auditadas. Nome e e-mail dos representantes técnicos e comerciais deve estar presente.
- d) Perfil da empresa (PL S4):
 - i. Tamanho da planta em m² (SÓ números. Pontos, vírgulas ou texto não são permitidos).
 - ii. Nº de empregados, nº de planos HACCP: SÓ números.
 - iii. Processos subcontratados: Yes or No
 - iv. Regiões que exporta: Asia, North America, South America, Europe, Oceania, Other OU None
 - v. Outros certificados: confirmar.
 - vi. Verificar se o campo "major changes" foi respondido: com uma explicação OU "none".

vii. Descrição da empresa deve incluir (máx. 2000 caracteres): -Propriedade da empresa; -background (idade da empresa, volume produção, idade do site, informação financeira pode ser excluída); -Sumário do tipo de produtos e tipo de cliente; -Exceções como tempo de auditoria (tarde ou cedo), sazonalidade, auditorias "head-office" em dias diferentes, com explicação; -Justificação no caso de >20 minors e nenhuma major.

--

e) Características do produto (PL S5):

- i. Categorias de produto: 1- 18. Verificar se a categoria está de acordo com o âmbito.
- ii. Análise racional do produto acabado: explica o que torna um produto seguro.
- iii. High care ou High risk: Yes or No
- iv. Alergêneos manuseados no site: lista com todos os alergêneos ou "none".
- v. Revogação de produtos notificáveis nos últimos 12 meses: Yes or No
- vi. Produtos em produção durante a auditoria: indicar produtos mas não a marca. Deve estar em congruência com o âmbito.

f) Detalhes do tempo de duração da auditoria (PL S6):

- i. Duração da auditoria on-site e duração da inspeção da unidade de produção (SÓ números).
- ii. Inspeção da unidade de produção: aproximadamente 50% do tempo total.
- iii. Se existir alguma alteração ao tempo de auditoria, esta deve ser explicada. Caso não haja, deve estar marcado "none".
- iv. Tempo de auditoria/dia: (hh:mm)

g) Key personnel:

- i. Número auditoria: apenas 1 número com 6 dígitos
- ii. Nomes e papéis dos auditores. Papéis: Auditor, Lead auditor, trainee, etc.
- iii. Presentes na auditoria: Nomes e designação da posição/ funções do staff dos auditados por ordem de antiguidade. Tentar evitar colocar nomes do staff ISACert aqui.
- iv. O gestor de mais alto nível deve estar presente em ambas as reuniões de abertura e de fecho. Caso não aconteça será dada como NC na cláusula 1.1.9.

h) Sumário das Não- Conformidades

i) Relatório de auditoria detalhado: Todas as cláusulas devem ter uma nota na coluna Conforms (Y, N ou N/A). Só deve existir texto no Sumário.

j) NC's repetidas (Só deve ser aplicado este ponto no caso de uma "repeat audit"):

i. Se uma NC se repetir na mesma cláusula, verificar a motivação em ambos os relatórios. Se a natureza da NC for idêntica, é esperada uma não- conformidade na cláusula 1.10 e/ou 3.7.1.

--

k) Verificar se as cláusulas N/A estão motivadas: deve haver uma motivação nas PL clara, lógica e inequívoca.

--

l) Língua do relatório: Capítulos 1-7 mais o CAP devem estar em inglês.

--

m) Audit trail: detalhes por escrito sobre o teste de rastreabilidade no memo.

--

n) Composição do texto das cláusulas: <, >, { e }, ? não são permitidos.

--

IV. Data da auditoria

a) Verificar se a nova data de auditoria obedece à data de vencimento da auditoria do último certificado lançado.

--

b) Se o 1º dia da nova auditoria for mais de 7 dias depois da data de vencimento da auditoria anterior, o auditor deve marcar como Major na cláusula 1.1.8; a menos que seja dado um nº de concessão pelo BRC.

c) Uma explicação é necessária, se o 1º dia da auditoria for >28 dias antes da data de vencimento da auditoria anterior.

V. Âmbitos da auditoria e Auditor

a) Qualidade do âmbito

b) Escrita correcta: Nos âmbitos BRC NÃO são permitidas as palavras: sales, marketing, trade, growing, distribution e delivery.

c) Categoria de auditor de acordo com o âmbito

d) Âmbito ajustado de acordo com o comentário do auditor (se necessário).

e) Multi- language scopes: o significado do âmbito deve ser o mesmo em todas as línguas.

f) Âmbito no memo: o âmbito aprovado em inglês deve ser acrescentado ao memo.

g) Auditor realizou mais de 3 auditorias consecutivas ao site? Notificar OM.

- g) Âmbitos de produto e tecnologias
- h) Sumário das Não- Conformidades
- i) Relatório de auditoria detalhado: Todas as cláusulas devem ter uma nota. Todas as cláusulas obrigatórias (marcadas com *) têm de ter Motivação. Todas as cláusulas não-A devem ser motivadas. Todas as Não- Conformidades têm de ser motivadas
- j) Audit trail: detalhes escritos do teste de rastreabilidade no memo
- k) Correções dos textos: Por ex, < e >, { e }, ? não são permitidos
- l) Todas as cláusulas “Não aplicável” devem ter uma razão nas Motivações clara, lógica e inequívoca
- m) Todas as frases devem estar completas
