



INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E  
ADMINISTRAÇÃO DE COIMBRA

MESTRADO EM AUDITORIA EMPRESARIAL E  
PÚBLICA

ESPECIALIZAÇÃO EM CONFORMIDADE

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

**Proposta de Implementação de um Sistema  
Integrado de Gestão da Qualidade,  
Ambiente e Segurança na  
Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra**

Sara Sofia Polónio Martinho

Coimbra  
Abril de 2015



INSTITUTO POLITÉCNICO DE COIMBRA  
INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E  
ADMINISTRAÇÃO DE COIMBRA

**MESTRADO EM AUDITORIA EMPRESARIAL E  
PÚBLICA**

**ESPECIALIZAÇÃO EM CONFORMIDADE**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**Proposta de Implementação de um Sistema  
Integrado de Gestão da Qualidade,  
Ambiente e Segurança na  
Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra**

Sara Sofia Polónio Martinho

Relatório de Estágio apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, para o cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Auditoria Empresarial e Pública - Ramo de Conformidade, realizado sob orientação da Mestre Guilhermina Maria de Silva Freitas e da supervisão do Doutor José Luís Marques.

Coimbra  
Abril de 2015

*“O sucesso nasce do querer, da determinação e persistência em se chegar a um objetivo.  
Mesmo não atingindo o alvo, quem busca e vence obstáculos, no mínimo fará coisas  
admiráveis.”*

*José de Alencar*

## Agradecimentos

*O espaço limitado desta secção de agradecimentos não me permite agradecer, como devia, a todas as pessoas que, ao longo do meu Estágio na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra me ajudaram, direta ou indiretamente, a cumprir os meus objetivos e a realizar mais esta etapa da minha formação académica.*

*A sua importância assume no caso presente uma valia preciosa que, sem elas, com toda a certeza, teria sido muito difícil chegar a qualquer resultado digno de menção. Desta forma, deixo apenas algumas palavras, mas um sentido e profundo sentimento de reconhecido agradecimento:*

*A todos os meus amigos e colegas de Mestrado em geral e aos colegas João Gomes e Adylaise Neto em particular, pelos intermináveis desabafos e pela partilha dos bons (e menos bons) momentos.*

*À Dr.<sup>a</sup> Teresa Jorge pela sua disponibilidade e apoio no início desta nova etapa.*

*À Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Pais pela oportunidade que me concedeu ao autorizar o meu estágio curricular na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Agradeço também pela sua simpatia e disponibilidade.*

*Ao Dr.<sup>o</sup> José Luís Marques por todos os ensinamentos, apoio, preocupação, disponibilidade e simpatia em todos os momentos do estágio. Agradeço também pela paciência, confiança e ajuda constante.*

*À Dr.<sup>a</sup> Dora Caetano pela paciência, ensinamentos, conselhos e opiniões que me transmitiu ao longo deste percurso.*

*Ao Engenheiro Joaquim Álvaro pela sua disponibilidade, ensinamentos, esclarecimentos e material bibliográfico disponibilizado.*

*À minha colega Joana Carvalho pela amizade, pela entreaajuda constante, por todos os ensinamentos, pela paciência e encorajamento nos momentos mais difíceis.*

*Ao Dr.<sup>o</sup> João Lima pela ajuda, motivação e ensinamentos que me transmitiu.*

*À Chef Graça Vaz e Dona Isaura pela amizade, pelos bons momentos partilhados, pela motivação, carinho, simpatia, ajuda e apoio prestado durante o estágio.*

*Agradeço em especial, ao Chef Emanuel Faria pela amizade, ajuda, motivação, ensinamentos, paciência e pela sua simpatia e profissionalismo. Obrigada pela enorme disponibilidade demonstrada ao longo de todo o meu estágio.*

*De uma forma geral, agradeço a todos os Chefs da EHTC, pelos bons e inesquecíveis momentos que me proporcionaram e sobretudo pelas amizades que ficarão com toda a certeza para o resto da vida.*

*Agradeço de igual modo aos restantes colaboradores e funcionários da EHTC, sem exceção, pela amabilidade, simpatia e profissionalismo que demonstraram ao longo do meu período de estágio, a eles se deve também a agradável experiência que tive ao trabalhar nesta Escola.*

*A todos os docentes que contribuíram para a minha formação académica, em especial à minha orientadora, Mestre Guilhermina Freitas e à Mestre Georgina Morais pela disponibilidade e apoio prestado.*

*À minha família, um enorme obrigada por acreditarem sempre em mim e naquilo que faço e por todos os ensinamentos de vida. Espero que esta etapa, que agora termino, possa, de alguma forma, retribuir e compensar todo o carinho, apoio e dedicação que, constantemente me oferecem. A eles, dedico todo este trabalho.*

*Um carinho especial a todos e obrigada por fazerem parte desta aventura que é a minha vida!*

## Resumo

A implementação de Sistemas Integrados de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança é um procedimento indispensável para qualquer organização que opere na cadeia alimentar, que pretenda demonstrar a sua aptidão para controlar os perigos e fornecer produtos seguros, permitindo a certificação por terceira parte independente. Possibilita ainda o cumprimento dos requisitos legais, destacando a definição dos objetivos a atingir em matéria de segurança dos géneros alimentícios, deixando aos responsáveis do setor alimentar o dever de adotar as medidas de segurança a aplicar a fim de garantir a inocuidade dos géneros alimentícios.

O presente documento pretende relatar o estágio de seis meses na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra onde se elaboraram trabalhos para uma proposta de implementação do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, com base nos referenciais de certificação NP EN ISO 9001:2008, NP EN ISO 14001:2012, NP EN ISO 22000:2005, OHSAS 18001:2007 e OHSAS 18002:2008.

Este trabalho permitiu dar o passo inicial de resposta às necessidades e objetivos da Instituição em termos de Segurança Alimentar. Numa primeira fase, discutiu-se a importância da temática e dos conceitos dos Sistemas de Gestão, sendo abordadas, neste contexto, algumas normas internacionais para a conceção e implementação destes sistemas. Posteriormente, efetuou-se uma auditoria de diagnóstico à Cozinha e Refeitório da EHTC (em termos de Segurança Alimentar) que revelou vários aspetos a modificar, melhorar e implementar, para garantir a execução dos Programas de Pré-Requisitos. Neste sentido, foram elaborados documentos de trabalho para a implementação do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar e realizada uma pesquisa de mercado sobre os custos de implementação do Sistema de Gestão em causa.

Com este estudo reforça-se que a aposta na qualidade e segurança terá obrigatoriamente de ser a principal estratégia a seguir pelos operadores de restauração que pretendam estar presentes, de forma credível, no mercado.

**Palavras-Chave:** Qualidade, Ambiente, Segurança, Auditoria, Programas de Pré-Requisitos.

## Abstract

The implementation of Integrated Systems of Quality, Environment and Safety Food Safety is an indispensable procedure for any organization operating in the food chain, willing to demonstrate its ability to control hazards and to provide safe products, allowing certification by an independent third party. It still enables compliance with legal requirements, especially the definition of goals to achieve in the field of food safety, leaving to the food industry operators the responsibility to take security measures to be applied in order to ensure food safety.

This paper aims to report the six-month internship at Coimbra Hospitality and Tourism School where works for a proposal to implementation of the Integrated Quality Management, Environment and Safety System based on benchmark certification NP EN ISO 22000: 2005, NP EN ISO 9001: 2008, NP EN ISO 14001: 2012, NP EN ISO 22000: 2005, OHSAS 18001: 2007 and OHSAS 18002: 2008.

This work provides the initial step to meet the needs and goals of the institution in terms of food safety. Initially, it was discussed the importance of the themes and concepts of management systems, being addressed in this context, some international standards for the design and implementation of these systems. Subsequently, we performed an audit of the diagnosis of EHTC Kitchen and Canteen (in terms of food security) that revealed several aspects to modify, improve and implement, to ensure implementation of Prerequisite Programs. In this sense, working papers were prepared for the implementation of the Food Safety Management System and a market research was held on the costs to implement the management system in question.

This study reinforces that the investment in quality and safety will have to be the main strategy to be followed by the catering investors who intend to be a credible and active presence in the market.

**Keywords:** Quality, Environment, Safety, Audit, Prerequisite Programs.

## Índice Geral

Agradecimentos .....	iii
Resumo.....	v
Abstract .....	vi
Lista de Tabelas .....	ix
Lista de Quadros.....	ix
Lista de Figuras.....	ix
Lista de Acrónimos .....	x
Lista de Apêndices.....	xi
Lista de Anexos.....	xii
INTRODUÇÃO .....	1
CAPÍTULO I – Contextualização Teórica .....	2
1. O Setor do Turismo em Portugal.....	3
2. Sistemas de Gestão .....	5
2.1. Definição de Sistemas de Gestão.....	5
2.2. Sistema de Gestão da Qualidade .....	7
2.3. Sistema de Gestão Ambiental.....	16
2.4. Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.....	20
2.5. Sistema de Gestão da Segurança Alimentar .....	24
2.6. Sistema Integrado de Gestão.....	38
3. Auditorias e Certificação .....	44
3.1. Auditorias a Sistemas de Gestão .....	44
3.2. O Processo de Certificação .....	44
CAPÍTULO II – Apresentação da Instituição Acolhedora .....	48
1. Identificação e Caracterização da Instituição .....	49
2. Historial .....	51
3. Missão .....	52
4. Visão .....	52
5. Valores.....	52
6. Serviços Prestados pela EHTC .....	53
7. Recursos Humanos.....	55

8. Estrutura interna .....	56
CAPÍTULO III – Descrição das Atividades Desenvolvidas na EHTC .....	58
1. Introdução .....	59
2. Cronologia e Integração .....	59
3. Descrição e análise reflexiva das atividades de estágio.....	60
3.1. Assistência a Palestras e Seminários, realizados na EHTC.....	60
3.2. I Encontro Ambiental das Escolas de Hotelaria e Turismo em Lamego .....	60
3.3. Realização e apresentação do Relatório de Diagnóstico da Auditoria à Cozinha Profissional e Bar da EHTC .....	61
3.4. Relatório de Avaliação de Riscos Laborais.....	62
3.5. Demonstrações e Sessões de Divulgação da EHTC.....	63
3.6. Escola de Verão.....	64
3.7. Acompanhamento de visitas do Controlo de Pragas.....	64
3.8. Acompanhamento da Manutenção Anual dos Extintores.....	65
3.9. Dossier de Autocontrolo .....	66
3.10. Manual do Sistema Integrado de Gestão .....	66
3.11. Pesquisa de mercado .....	68
3.12. Outras Atividades.....	72
CONCLUSÃO .....	74
BIBLIOGRAFIA GERAL .....	75
APÊNDICES	
ANEXOS	

## Lista de Tabelas

<b>Tabela 1.</b> Correspondência entre os princípios e etapas do HACCP e as cláusulas da ISO 2200:2005.....	37
<b>Tabela 2.</b> Distribuição dos funcionários da EHTC por sexo e grupo etário.....	55
<b>Tabela 3.</b> Resumo dos Custos das Propostas de Implementação do Sistema de Segurança Alimentar.....	72

## Lista de Quadros

<b>Quadro 1.</b> Princípios de Gestão da Qualidade.....	16
<b>Quadro 2.</b> Os Princípios do HACCP.....	33
<b>Quadro 3.</b> Oferta formativa.....	54

## Lista de Figuras

<b>Figura 1.</b> A organização como um sistema aberto.....	6
<b>Figura 2.</b> Definições de Qualidade.....	8
<b>Figura 3.</b> Os quatro pilares da Melhoria Contínua.....	9
<b>Figura 4.</b> Modelo de um SGQ baseado em processos.....	11
<b>Figura 5.</b> Ciclo de Deming ou PDCA.....	12
<b>Figura 6.</b> Modelo de sistema de Gestão Ambiental.....	18
<b>Figura 7.</b> Modelo de sistema de gestão da SST.....	21
<b>Figura 8.</b> Breve Resumo de um processo de Certificação.....	46
<b>Figura 9.</b> Vista aérea da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.....	49
<b>Figura 10.</b> Organograma da EHTC.....	56
<b>Figura 11.</b> Cronograma das atividades desenvolvidas.....	59
<b>Figura 12.</b> Proposta de implementação do sistema HACCP da Factor Alimentar.....	70
<b>Figura 13.</b> Proposta de implementação do sistema HACCP da CR Consultoria Técnica.....	70
<b>Figura 14.</b> Proposta de implementação do sistema HACCP da Systems & Services Certification (SGS).....	71

## Lista de Acrónimos

**ACT** – Autoridade para as Condições do Trabalho

**ASAE** – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

**BPA** – Boas Práticas Agrícolas

**CA** – Codex Alimentarius

**CCA** – Comissão do Codex Alimentarius

**EHTC** – Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

**FAO** – Food and Agriculture Organization

**HACCP** – Hazard Analysis and Critical Control Points (Análise dos Perigos e do Controlo dos Pontos Críticos)

**ISO** – Organização Internacional de Normalização

**OHSAS** – Occupational Health and Safety Assessment Series

**PPR** – Programa Pré-requisito

**PCC** – Ponto Critico de Controlo

**PDCA** – Ciclo de Gestão: Plan-Do-Check-Act

**PENT** – Plano Estratégico Nacional do Turismo

**SGQ** – Sistema de Gestão da Qualidade

**SGA** – Sistema de Gestão Ambiental

**SGSST** – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho

**SGSA** – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar

**SIG** – Sistema Integrado de Gestão

**SA** – Segurança Alimentar

**SGS** – Systems & Services Certification

**WHO** – World Health Organization

## **Lista de Apêndices**

Apêndice A – Relatório de Diagnóstico: Auditoria à Cozinha Profissional e Bar da EHTC

Apêndice B – Relatório de Diagnóstico: Avaliação de Riscos Laborais

Apêndice C – Manual Integrado de Gestão

## Lista de Anexos

Anexo I – Declaração de Confidencialidade

Anexo II – Certificação do Tratamento de Óleos Alimentares usados (CONFIDENCIAL)

Anexo III – Fichas técnicas dos Produtos Químicos (CONFIDENCIAL)

Anexo IV – Relatório Técnico e Certificação da Inspeção das Instalações de Gás (CONFIDENCIAL)

Anexo V – Relatório Técnico da Manutenção dos Extintores (CONFIDENCIAL)

Anexo VI – Exemplo de uma Nota de Encomenda (CONFIDENCIAL)

Anexo VII – Ficha de Registo de Manutenção Periódica das Máquinas (CONFIDENCIAL)

Anexo VIII – Declaração de Conformidade dos Fornecedores (CONFIDENCIAL)

Anexo IX – Participação e Qualificação de Acidente em Serviço e Boletim de Acompanhamento Médico (CONFIDENCIAL)

Anexo X – Exemplos de Planos de Higienização (CONFIDENCIAL)

Anexo XI – Relatório do Controlo de Pragas e Plantas de Localização de Isco para Roedores (CONFIDENCIAL)

Anexo XII – Lista de material existente na Caixa de Primeiros Socorros (CONFIDENCIAL)

Anexo XIII – Ficha de Registo de Amostra Testemunha (CONFIDENCIAL)

Anexo XIV – Ficha de Registo de Controlo de Temperatura de Óleos (CONFIDENCIAL)

Anexo XV – Ficha de Registo de Temperatura de Unidades de Frio (CONFIDENCIAL)

Anexo XVI – Ficha de Registo de Controlo de Temperaturas de Confeção dos Alimentos (CONFIDENCIAL)

Anexo XVII – Ficha de Registo de Controlo da Temperatura do Ar das Áreas de Preparação (CONFIDENCIAL)

Anexo XVIII – Ficha de Registo de Recusa de Matérias-Primas (CONFIDENCIAL)

Anexo XIX – Ficha de Registo de Rejeição de Produtos após a Receção (CONFIDENCIAL)

Anexo XX – Ficha de Registo de Controlo de Manutenção de Extintores (CONFIDENCIAL)

Anexo XXI – Ficha de Registo da Substituição do Óleo de Fritura (CONFIDENCIAL)

Anexo XXII – Ficha de Registo da Temperatura de Arrefecimento e/ou Congelação (CONFIDENCIAL)

Anexo XXIII – Exemplo de uma Ficha Técnica de Produção (CONFIDENCIAL)

Anexo XXIV – Boletim de ensaio das análises efetuadas no âmbito do Programa de Controlo de Qualidade da Água da ACEM (CONFIDENCIAL)

Anexo XXV – E - Mail para Entidades Externas

Anexo XXVI – Propostas para a prestação dos serviços de implementação do sistema HACCP na EHTC (CONFIDENCIAL)

## INTRODUÇÃO

Sob a Orientação da Mestre Guilhermina Maria de Silva Freitas e a Supervisão do Dr. José Luís Marques, o presente Relatório de Estágio, redigido de acordo com o novo acordo ortográfico da Língua Portuguesa, inclui as críticas e sugestões propostas pelo júri durante a discussão pública do mesmo. Segue a norma internacional ISO 690:2010 e a organização dos seus diferentes elementos segue a ISO 7144:1986. Este relatório tem como finalidade descrever a experiência e os conhecimentos adquiridos durante o Estágio Curricular, servindo para a conclusão da Unidade Curricular não Letiva do Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública, especialização em Conformidade, do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC). Este relatório é consequência do estágio realizado na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, iniciado no dia 28 de Fevereiro de 2014 e finalizado no dia 29 de Agosto de 2014.

Quanto à sua estrutura, o presente relatório está dividido em 3 capítulos. No Capítulo I, contextualizar-se-á o setor do Turismo em Portugal focando o seu contributo para o desenvolvimento social, económico e ambiental, apostando-se na normalização que promove práticas de excelência no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados. Segue-se uma exposição teórica sobre os quatro sistemas de gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Segurança Alimentar), fazendo-se referência ao fator que os interliga. Depois, descreve-se cada um dos sistemas de gestão, referindo o objetivo do sistema, como funciona (utilizando o normativo aplicável) e quais as suas vantagens e dificuldades da sua implementação.

No Capítulo II proceder-se-á à caracterização da Instituição onde decorreu o estágio, descrevendo-se de forma objetiva o percurso histórico da mesma, a formação disponibilizada, a sua missão, visão, valores, a sua estrutura interna e os serviços prestados.

O Capítulo III consistirá num resumo das atividades desenvolvidas na Instituição, onde a sua descrição se encontra expressa de forma complexa nos Apêndices A, B e C cuja leitura é fundamental para a compreensão do trabalho realizado.

De seguida, será apresentada uma conclusão que consistirá numa reflexão e num balanço pessoal sobre estes seis meses de estágio.

Por fim, será apresentada a bibliografia geral que serviu de suporte para o desenvolvimento do presente relatório, seguida dos apêndices e anexos relativos ao trabalho desenvolvido.

# **CAPÍTULO I – Contextualização Teórica**

## 1. O Setor do Turismo em Portugal

O Turismo é um dos setores que mais cresce no mundo, fenômeno que é fomentado pela globalização e aumento das comunicações a nível mundial. Este setor tem sido fundamental para os países que apresentam potencial turístico, como é o caso de Portugal, que é altamente reconhecido pelas suas praias, gastronomia e herança cultural e patrimonial.

O conceito de turismo nem sempre é fácil de definir e foram vários os autores que o tentaram fazer. Em 1983, J.L. Michaud, apresenta o conceito de turismo que mais se aproxima ao caso português, assim, “O turismo agrupa o conjunto de atividades de produção e de consumo motivadas pelas deslocações de pelo menos uma noite fora do domicílio habitual, e sendo o motivo da viagem tanto o agrado, os negócios, a saúde ou a participação numa reunião profissional, desportiva ou religiosa”.

Desde 2007 que o Governo português reconheceu, do ponto de vista normativo, a importância do Turismo em Portugal ao aprovar o Plano Estratégico Nacional do Turismo (PENT), através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007 de 4 de Abril, publicado na 1.ª Série do Diário da República, n.º 67.

A motivação para a elaboração do PENT residiu no facto de o Turismo ser um dos principais setores da economia portuguesa, tendo o seu peso na economia vindo a crescer nos últimos anos, pelo que o Turismo assumiu uma importância crescente no setor, constituindo-se como um dos motores do desenvolvimento social, económico e ambiental a nível regional e nacional.

O Turismo contribui assim, como nenhuma outra atividade, para a correção de assimetrias e para a criação de emprego, representando atualmente 8% do emprego em Portugal, sendo já um dos principais motores do desenvolvimento regional no país. (ADHP, 2015).

Os desafios que a oferta interna de turismo enfrenta ao nível da constante concorrência e estímulo à inovação impõem a existência de uma rede de escolas muito próximas das empresas, disponíveis para o desenvolvimento de projetos conjuntos, com destaque para a participação público-privada em restaurantes e hotéis de aplicação ou a dinamização de cursos de curta duração, adequados às necessidades reais.

O Turismo de Portugal é a entidade que a nível nacional coordena os diferentes departamentos que intervêm no setor turístico. Sob a sua tutela estão, então, várias Escolas de Hotelaria e Turismo espalhadas por todo o país, dotadas de ótimas condições para o desenvolvimento de formação técnica e profissional de elevada qualidade.

O modelo de rede de Escolas de Hotelaria e Turismo consagrado cria as condições de organização e gestão necessárias para dar as respostas mais adequadas a desafios e acompanhar a evolução das exigências da procura, em termos quantitativos e qualitativos.

Estas escolas têm, assim, a missão de dotar o País de recursos humanos de excelência nos serviços do turismo, que acompanhem o desenvolvimento e a qualificação da oferta hoteleira nacional, atuando ao nível da formação inicial, da formação contínua e da certificação de competências profissionais.

A aposta na normalização promove, de acordo com as exigências e expectativas do atual mercado, práticas de excelência que são o garante e a diferenciação da oferta neste setor, em particular no que diz respeito à qualidade dos serviços prestados (Turismo de Portugal, IP., 2014). Desta forma, a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, sensível a esta temática, pretende através da normalização, facilitar a difusão de boas práticas, contribuir para a criação de produtos responsáveis, encorajar a excelência e a inovação, fomentar a especialização e a diferenciação, e por fim, ajudar a reduzir e evitar o desperdício de recursos.

## 2. Sistemas de Gestão

### 2.1. Definição de Sistemas de Gestão

Qualquer organização<sup>1</sup>, seja ela pública ou privada, precisa atualmente, não só de desempenhar a sua função eficientemente e de forma eficaz, mas também de crescer e de abrir novos espaços de oportunidade, assim como, de se diferenciar num mundo cada vez mais concorrencial.

A conjuntura atual resultante da recente crise dos mercados tem, por razões óbvias, levado a maioria das organizações a modificarem o seu modo de funcionamento, a sua estrutura e sobretudo a forma como se posicionam perante os seus clientes ou como se diferenciam dos seus concorrentes, de forma a ganharem a tão desejada posição de mercado, que lhes possa continuar a garantir a sustentabilidade do seu negócio.

Para conseguir alcançar estes objetivos, as organizações adotam sistemas de gestão que suportam o seu crescimento e a sua competitividade.

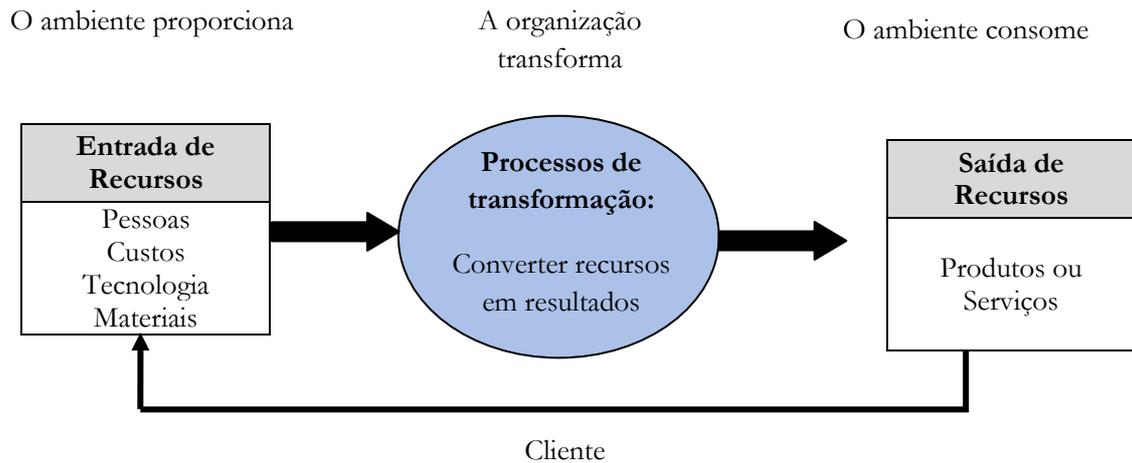
Chiavenatto (2000), ao estudar os sistemas, refere que “ (...) *todo o fenómeno é parte de um fenómeno maior. O desempenho de um sistema depende de como ele se relaciona com o todo maior que envolve e do qual faz parte*”. A palavra Sistema denota um conjunto de elementos interdependentes, cujo resultado final é maior do que a soma dos resultados que esses elementos teriam, caso operassem de maneira isolada. Para este autor, de forma a garantir a sua sobrevivência, os sistemas devem reajustar-se constantemente às condições do meio, numa interceção recíproca. A sua estrutura é otimizada, quando o conjunto de elementos do sistema se organiza através de uma operação adotada. Esta adoção deve fazer parte de um processo contínuo de aprendizagem e auto-organização.

O conceito de sistema aberto é perfeitamente aplicável ao mecanismo empresarial. A organização é um sistema criado pelo Homem e, que mantém uma interação dinâmica com o seu meio ambiente, sejam clientes, fornecedores, parceiros (concorrentes), órgãos governamentais ou outros agentes externos. Influi sobre o ambiente e dele recebe influência. Além disso, é um sistema integrado por diversas partes ou unidades relacionadas entre si, que devem trabalhar em harmonia, com finalidade de alcançar uma série de objetivos, tanto da organização como dos que com ela colaboram.

A Figura 1 ilustra como deve ser visualizada a organização enquanto sistema aberto:

---

<sup>1</sup> Para o presente trabalho, Organização, conforme as normas da Série ISO e OHSAS, é qualquer companhia, corporação, firma, empresa ou instituição, ou parte ou combinação destas, pública ou privada, sociedade anônima, limitada ou com outra forma estatutária, que tem funções e estrutura administrativa próprias.



**Figura 1.** A organização como um sistema aberto  
**Fonte:** Adaptado de Chiavenatto, apud Soler (2002)

Um Sistema de Gestão é definido como um conjunto de pessoas, recursos e procedimentos, dentro de qualquer nível de complexidade, cujos componentes associados interagem de uma maneira organizada para realizar uma tarefa específica e atingir ou medir um dado resultado (Frosini e Carvalho, 1995).

Os Sistemas de Gestão regulam-se num caminho para chegar a um objetivo. Esse caminho é um processo, através do qual e com o qual, se pode estabelecer um controlo da sua própria ação.

Na elaboração e desenvolvimento deste trabalho, vão ser abordados essencialmente quatro sistemas de gestão, o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), o Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (SGSST) e o Sistema de Gestão da Segurança Alimentar (SGSA). A aplicação dos quatro sistemas de gestão constitui a implementação de um Sistema Integrado de Gestão (SIG).

A escolha destes quatro sistemas deveu-se, fundamentalmente, a uma maior exigência e conhecimento do cliente, ao facto do ambiente ter de ser preservado, à preocupação cada vez maior em existir produtos alimentares adequados ao consumo, e à proteção dos colaboradores, que nas organizações são elementos fundamentais para o seu sucesso.

## 2.2. Sistema de Gestão da Qualidade

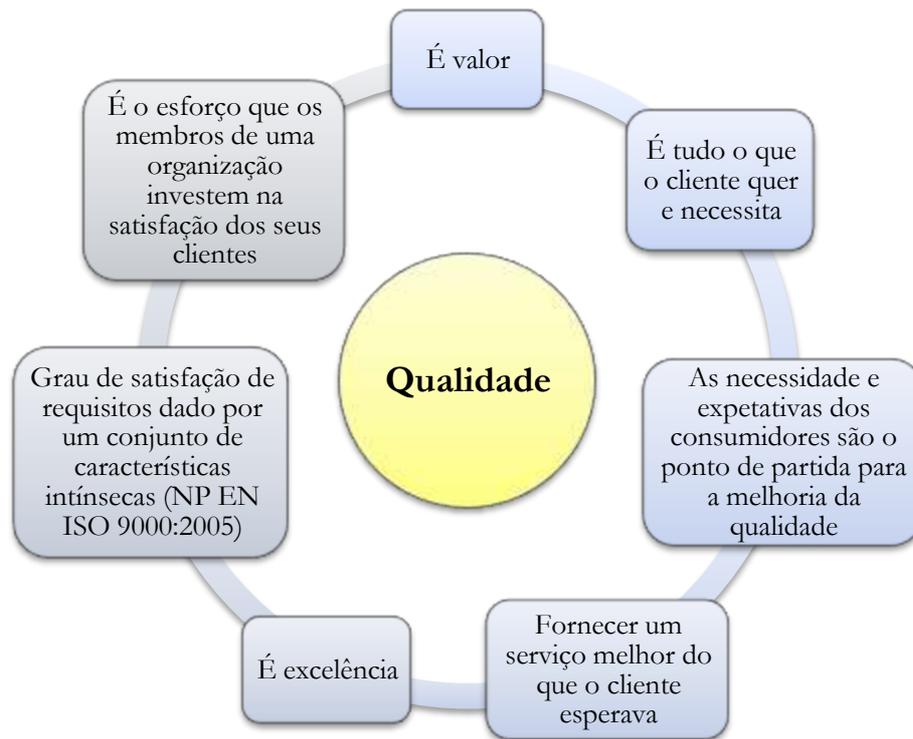
A qualidade, de acordo com a definição constante da norma NP EN ISO 9000:2005 (p.16), é entendida como o “*grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas*”, sendo que, o sucesso de qualquer organização depende diretamente da sua capacidade de mobilizar e organizar todos os recursos e meios necessários para a realização dos produtos e/ou serviços que satisfaçam as necessidades e expectativas (requisitos) dos seus clientes. Assim sendo, a qualidade pode ser considerada “*o «motor» de sucesso de qualquer organização*” (Pinto, 2005), e o reconhecimento da sua existência, constitui um fator de distinção, na escolha de produtos e/ou serviços, face aos seus concorrentes; o desenvolvimento de uma cultura de trabalho baseada em Princípios da Qualidade e nos seus consequentes valores, conduzirá à eficácia e a uma melhoria contínua de todos os seus métodos e processos.

A crescente competitividade de mercado ao longo dos anos potencia e acentua uma maior necessidade de satisfazer os requisitos dos clientes, independentemente, do mercado na qual a organização se encontra inserida. A qualidade é um importante critério, para o cliente aquando da escolha do produto e/ou serviço que vai comprar, por isso é necessário ter meios e recursos para desenvolver o produto e/ou serviços e proceder à sua melhoria contínua para que assim possa corresponder às necessidades dos clientes.

Atualmente, a qualidade é encarada como a procura da melhoria contínua, nas diferentes vertentes da organização, desde a definição da sua política e da sua estratégia até aos indicadores financeiros considerados mais relevantes.

A qualidade é um processo cíclico e sistemático, que nunca se completa, uma vez que implica a melhoria contínua, o que significa, que as organizações têm de inovar nos seus serviços, para superar as expectativas dos seus clientes.

Podemos dizer que a qualidade está associada à satisfação e ao bem-estar dos clientes, como se pode observar na Figura 2 – Definições de Qualidade.



**Figura 2.** Definições de Qualidade

**Fonte:** Adaptado de Saraiva e Teixeira (2009)

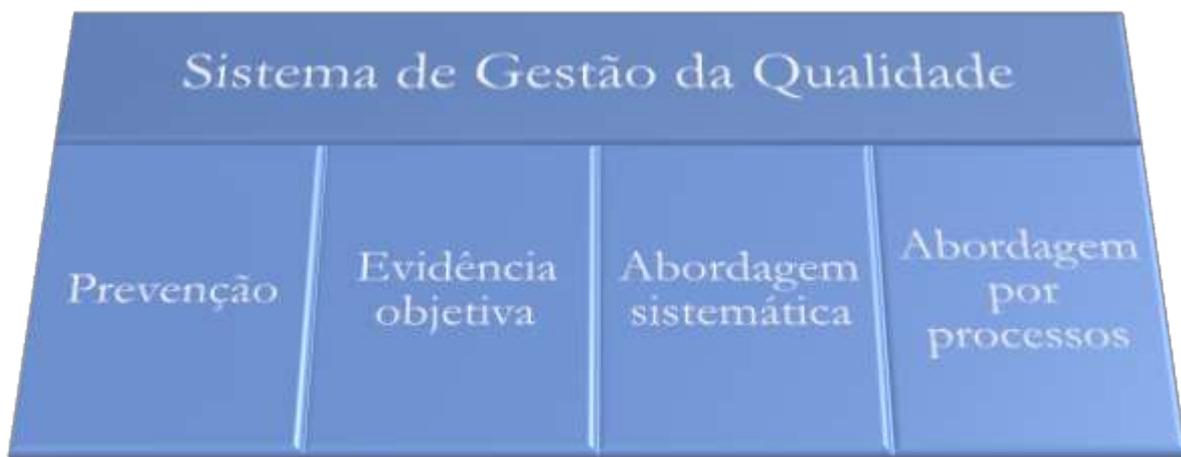
A ideia de que o cliente é a «figura central» nesse desenvolvimento e a consciência que o mesmo deve participar no aperfeiçoamento de todos os produtos/serviços oferecidos, conduz ao aparecimento e desenvolvimento dos Sistemas de Gestão da Qualidade, os quais, estabelecem o total compromisso e envolvimento da organização na oferta de produtos/serviços que satisfaçam as necessidades dos seus clientes. Assegura-se assim, com a implementação destes sistemas, que a organização adota métodos e mecanismos de controlo, garantia e de melhoria da qualidade em todos os seus processos.

Os chamados Sistemas de Gestão da Qualidade são definidos como “...*uma filosofia e prática de gestão que se traduz no envolvimento de todos os que trabalham na organização num processo de cooperação que se concretize no fornecimento de produtos e serviços que satisfaçam as necessidades e as expectativas dos clientes.*” (Soares e Pinto, 2010).

Com a implementação de um SGQ, as organizações definem os recursos e atribuem responsabilidades na área da qualidade, promovendo a sua viabilidade e eficácia. Os SGQ demonstram com clareza a forma como a organização perspetiva as suas diferentes áreas de trabalho, partindo sobretudo dos dados recolhidos através de medições aos processos e produtos.

A tomada de decisão é um ponto essencial no processo de implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e como tal, deve ser tomada com a “*consciência de que esse sistema deve ser consistente e ter uma grande capacidade de evolução*” (Pires, 2004). Sendo um sistema com uma natureza dinâmica, o seu desenvolvimento estará sempre relacionado com uma ideia de melhoria contínua, tendo sempre por base uma análise evolutiva dos requisitos dos clientes. “*As organizações que melhor percecionem esta filosofia, estarão mais capazes de implementar eficazmente o seu SGQ e obter por isso, um maior retorno do investimento efetuado*” (Pires, 2004).

A implementação de um SGQ visa contribuir para alcançar determinados objetivos, entre os quais se destacam a abordagem sistemática das atividades que possam afetar a qualidade, e, sobretudo, “*fornecer a evidência objetiva de que a qualidade foi alcançada*” (Pires, 2004), conforme evidenciado no esquema da Figura 3.



**Figura 3.** Os quatro pilares da Melhoria Contínua

**Fonte:** Adaptado de Soares e Pinto (2010)

Este esquema descreve assim quais as possíveis abordagens que podem ser efetuadas aos Sistemas de Gestão da Qualidade e sobre as quais assenta o desenvolvimento da “filosofia” da melhoria contínua.

A implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade visa (Soares e Pinto, 2010):

- ✓ Demonstrar, de forma consistente, aptidão para proporcionar produtos ou serviços que vão de encontro aos requisitos do cliente e dos requisitos regulamentares aplicáveis;

- ✓ Melhorar a satisfação do cliente através da melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão.

### **Abordagem por Processos no âmbito do SGQ**

Quando equaciona a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade, a organização deve equacionar o modo como monitoriza, mede, analisa e melhora os seus processos.

De acordo com a definição presente na norma NP EN ISO 9000:2005 (p.15), processo é *«todo o conjunto de atividades inter-relacionadas ou inter-atuantes que transformam entradas em saídas»*. Como exemplos genéricos de processos dentro de uma organização podemos pensar em grandes grupos ou “famílias” de processos:

- Processos de gestão: conjunto de processos necessários ao cumprimento dos objetivos e das políticas da organização, da regulamentação aplicável e dos requisitos da Norma de referência;
- Processos operacionais: conjunto de processos que permitem à organização fornecer produtos/serviços que vão ao encontro das necessidades e expectativas do cliente;
- Processos de suporte: conjunto de processos necessários para assegurar o bom desempenho dos outros restantes processos.

De entre as vantagens deste tipo de abordagem denota-se a possibilidade de existir um maior controlo sobre as partes mais pequenas da organização – os processos – controlando todas as suas interligações e interações e, podendo, a partir daqui, pensar num controlo mais eficaz da organização (como um todo). Por outro lado, esta abordagem, enfatiza a importância de entender e ir de encontro aos requisitos, de considerar os processos em termos de valor acrescentado para a organização, da obtenção de resultados e claro, da melhoria contínua resultante da medição de todos os objetivos (Soares e Pinto, 2010).

O modelo de um SGQ baseado em processos preconizado pela NP EN ISO 9001:2008, é apresentado na Figura 4.



Chave:

- > Atividades que acrescentam valor
- .....> Fluxo de informação

**Figura 4.** Modelo de um SGQ baseado em processos

Fonte: NP EN ISO 9001:2008

Este modelo de processos pressupõe como *input* a identificação das necessidades e expectativas dos clientes (requisitos), o *output* requer o seguimento dos resultados para determinar em que grau foram satisfeitas essas necessidades e expectativas e quais as melhorias introduzidas.

### **Melhoria Contínua no âmbito do SGQ**

Todo o processo de melhoria contínua inicia-se com a análise das necessidades e expectativas dos diferentes *stakeholders*, as quais evoluem e são muito distintas das registadas no início do processo de implementação do sistema. A necessidade da readaptação desencadeia a análise e a avaliação da situação com a finalidade de identificar áreas com oportunidades de melhoria: a partir daqui, são estabelecidos objetivos de melhoria que constituem o ponto central do novo processo.

A revisão desses objetivos passa, em primeiro lugar, pela constatação do seu enquadramento com os propósitos em que a organização está focada e, sobretudo com a sua missão.

O ciclo PDCA, Ciclo de Shewart ou também designado ciclo de Deming, desenvolve uma metodologia que reflete o desenvolvimento do ideal de melhoria contínua, tendo por base quatro

fases (*Plan-Do-Check-Act*). Além de propor metas e estabelecer objetivos, o ciclo PDCA ajuda a identificar eventuais problemas existentes nas diferentes fases de “operacionalização” de um Sistema de Gestão (Summers, 2005).



**Figura 5.** Ciclo de Deming ou PDCA  
**Fonte:** Instituto Andaluz de Tecnologia (2005)

- **Fase de Planeamento (*Plan*)**

A fase inicial do ciclo tem por base a definição de um programa de melhoria que envolva o estabelecimento de uma meta ou a identificação de um problema que esteja a impedir o alcançar dessa meta; tornar-se-á necessário analisar o processo no seu conteúdo, recolher os dados dos eventuais problemas identificados, descobrir quais as causas fundamentais desses problemas e elaborar um plano de ação que estabeleça os objetivos e os processos, de modo a que os resultados obtidos possam estar de acordo com os requisitos definidos pelo cliente e com as políticas instituídas pela organização.

- **Fase de Implementação (*Do*)**

Depois de as metas terem sido definidas e os problemas identificados, torna-se necessário executar/reimplantar novos processos de acordo com o plano de ação definido. Torna-se essencial que a implementação seja feita a uma pequena escala num período de tempo específico, para que depois, caso consiga produzir os resultados desejados, possa ser bem aplicada numa grande escala.

- **Fase de Verificação (*Check*)**

Após a execução/implementação dos novos processos, torna-se obrigatória a sua monitorização e avaliação periódica dos resultados obtidos, confrontando-os com as metas e objetivos traçados, bem como com os requisitos definidos. Caso os resultados obtidos sejam insatisfatórios e os requisitos não estejam a ser cumpridos, o ciclo deve ser retomado a partir do início.

- **Fase de Ação (*Act*)**

Define-se como a fase dos ajustamentos, onde se corrigem as incorreções detetadas durante a fase de verificação, empreendendo-se ações de melhoria contínua do desempenho dos processos, incluindo a revisão de todo o sistema de gestão de modo a avaliar o seu funcionamento, atualização e adequação aos requisitos e políticas estabelecidos.

**Outro aspeto essencial da melhoria dos processos é a sua medição.**

É, pois, expectável que a organização defina para cada processo: o que medir, como medir, quem deve fazer a medição e logicamente quando se deve medir (planeamento).

Quando se concebe um novo produto ou um novo processo, torna-se importante definir quais as características que devem ser medidas. Existe uma panóplia de características cuja medição se torna importante de realizar e, no caso do setor hoteleiro esta panóplia pode conter a satisfação dos clientes, o tempo de resposta a um pedido de orçamento, o grau de atenção por parte de um rececionista, a rapidez na entrega de uma matéria-prima por um fornecedor, o tempo de duração de um serviço de transporte, a evolução das reservas e da taxa de ocupação (Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no Setor do Turismo, 2007).

Num processo de medição, a definição das ferramentas a utilizar decorre das características da atividade e elas podem passar por entrevistas, inquéritos, relógio, termómetros, inspeção visual, *check-lists*, etc.. Também se pode determinar eventuais ferramentas estatísticas a utilizar, tais como: planos de amostragens, o critério para a recolha das amostras, o critério de utilização dos gráficos, entre outros (Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no Setor do Turismo, 2007).

A responsabilidade pela medição/monitorização dos processos ou execução de determinada atividade deve ser definida claramente pela organização, devendo estar formalmente documentada. A consistência dos resultados obtidos está fortemente dependente da habilitação dos responsáveis encarregados pelas medições e da consequente existência de procedimentos que descrevam as suas atividades (Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no Setor do Turismo, 2007).

A sequência das atividades de medição e monitorização e a sua frequência de controlo, devem ser clara e obrigatoriamente definidas, ao longo do tempo.

**Paralelamente, a análise de dados é outro aspeto determinante.**

A adequação e a eficácia de um Sistema de Gestão está claramente dependente da recolha e análise de dados efetuada pela organização. No entanto, essa recolha e análise de dados não se constituem relevantes para a organização, se não forem alvo de avaliação/análise subsequente.

É expectável que a análise de dados forneça informação relativa a (Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no Setor do Turismo, 2007):

- Satisfação dos clientes;
- Desempenho e/ou satisfação dos colaboradores;
- Conformidade com os requisitos do produtos e/ou serviços;
- Características e tendências dos processos e produtos e/ou serviços;
- Desencadeamento de ações corretivas e sobretudo preventivas (análise de tendências, por exemplo).

**Benefícios e Dificuldades na Implementação de um SGQ**

A noção de sistema da qualidade encontra-se na maioria das vezes associada à burocracia e à conformação de todos os processos e serviços com normas standardizadas, prevendo-se como único benefício visível, uma maior notoriedade ao nível do *marketing* promocional da organização, deste modo, a única preocupação da organização passaria apenas por ter um sistema que tivesse como única e exclusiva preocupação, o cumprimento dos respetivos requisitos da norma, conduzindo rapidamente a um processo de Certificação. No entanto, um sistema de gestão pela qualidade pode ser visto, não como um acarretador de custos, mas como uma mais-valia que, independentemente de avançar para um processo de Certificação, aportará numerosos benefícios para a organização, tais como (Soares e Pinto, 2010):

- ✓ Diminuição do produto não-conforme;
- ✓ Redução dos custos de controlo com a qualidade;
- ✓ Maior focalização no cliente;
- ✓ Melhoria da relação com os clientes;
- ✓ Aumento da motivação dos colaboradores;
- ✓ Envolvimento de todas as pessoas;
- ✓ Melhoria do clima organizacional;

- ✓ Melhoria da imagem (interna e externa) da organização.

Por outro lado, é de relevar que a implementação de um SGQ, implica ultrapassar um conjunto diversificado de obstáculos. O comprometimento da gestão é por isso fundamental e ajuda a quebrar diversas barreiras, nomeadamente (Soares e Pinto, 2010):

- ✓ Aumento da carga burocrática;
- ✓ Resistência dos colaboradores à mudança;
- ✓ Pressões externas dos diferentes *stakeholders* (sobretudo clientes e fornecedores);
- ✓ Perpetuação dos comportamentos;
- ✓ Reforço das estruturas rígidas e hierárquicas;
- ✓ Falta de formação e experiência dos colaboradores relativamente à temática da qualidade.

### **NP EN ISO 9001:2008**

A norma NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Requisitos, é a norma de referência pela qual as organizações estabelecem, documentam e implementam o seu sistema de gestão da qualidade. Tem como objetivo demonstrar uma procura pela melhoria contínua da qualidade, uma orientação para o cliente no sentido de o satisfazer, dar a possibilidade de obter um reconhecimento externo pelas entidades acreditadas para o efeito, através da adoção de requisitos que a norma estabelece e por fim indicar a eficácia do desempenho global da organização na obtenção dos resultados desejados, (Instituto Andaluz de Tecnologia, 2005).

O SGQ rege-se por oito princípios de gestão da qualidade, enumerados na NP EN ISO 9000:2005, conforme demonstrado no Quadro 1- Princípios de Gestão da Qualidade.

Princípios de Gestão da Qualidade	Descrição
Focalização no cliente	As organizações dependem dos seus clientes e, conseqüentemente, deverão compreender as suas necessidades, atuais e futuras, satisfazer os seus requisitos e esforça-se por exceder as suas expetativas.
Liderança	Os líderes estabelecem unidade no propósito e na orientação da organização. Deverão criar e manter o ambiente interno que permita o pleno envolvimento das pessoas para se atingir os objetivos da organização.

Princípios de Gestão da Qualidade	Descrição
Abordagem por processos	Um resultado desejado é atingido de forma mais eficiente quando as atividade e os recursos associados são geridos como um processo.
Abordagem da gestão como um sistema	Identificar, compreender e gerir processos inter-relacionados como um sistema, contribui para que a organização atinja os seus objetivos com eficácia e eficiência.
Melhoria contínua	A melhoria contínua do desempenho global de uma organização deverá ser um objetivo permanente dessa organização.
Tomada de decisão baseada em factos	As decisões eficazes são baseadas na análise de dados e de informações.
Relações mutuamente benéficas com fornecedores	Uma organização e os seus fornecedores são interdependentes e uma relação de benefício mútuo potencia a aptidão de ambas as partes para criar valor.

**Quadro 1.** Princípios de Gestão da Qualidade

**Fonte:** NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de Gestão da Qualidade: Fundamentos e Vocabulário, p.7 e 8

### 2.3. Sistema de Gestão Ambiental

A proteção do meio ambiente e a utilização eficiente dos recursos naturais assume um importante papel ao nível da gestão de uma organização, fruto de uma recente e forte consciencialização de que as fragilidades que o meio ambiente apresenta hoje, têm um forte impacto nas atividades diárias da organização. O tipo e as quantidades de resíduos gerados pelas organizações acarretam significativos impactes ambientais, sobretudo no que concerne ao seu tratamento. A existência de legislação cada vez mais restritiva aliada à procura constante de um crescimento sustentável, leva as organizações a pretenderem atingir e a demonstrar um compromisso de desenvolvimento ambiental sólido, preocupado em reduzir e controlar os possíveis impactes negativos que podem resultar das suas atividades ou dos seus serviços, reduzindo a poluição e preservando os recursos naturais; juntando a estes pontos, o facto de cada vez mais, a opinião pública se encontrar mais atenta e sensível relativamente aos problemas ambientais, urge então, de uma forma pró-ativa e voluntária, a necessidade de as organizações adotarem um Sistema de Gestão Ambiental que monitorize o seu desempenho ambiental (tanto externo como interno) e controle todos os aspetos ambientais associados à sua atividade: a sua implementação representa o passo mais decisivo na proteção dos recursos naturais.

O Sistema de Gestão Ambiental é entendido como “*um subsistema do sistema global de gestão da organização...*” (Pinto, 2005), devendo por isso, interagir e ser compatível com os demais subsistemas, devendo ser utilizado para definir uma política ambiental com objetivos e metas concretas. Esses objetivos e metas devem ter em conta toda a estrutura organizacional, as atividades de planeamento, as diferentes responsabilidades, as práticas e os procedimentos existentes e os diversos recursos alocados à organização, ou seja, poderá afirmar-se que o SGA é composto por um conjunto de diretrizes que obrigatoriamente devem ser seguidas por todos os colaboradores, aos vários níveis da organização, porém, não devem ser consideradas como normas substitutas de leis e regulamentos nacionais, tendo como principal sentido, o estabelecimento de uma política adequada que procure alcançar os objetivos e metas em tempo considerado útil.

Assim, um SGA constitui uma parte do sistema global de gestão de uma organização que visa o controlo dos seus aspetos ambientais, em todas as suas vertentes, envolvendo toda a estrutura da organização englobando todas as atividades, produtos e serviços que provocam ou podem vir a provocar danos ambientais, implementando um processo de melhoria contínua (Pinto, 2005).

Este processo de melhoria contínua, mais concretamente ciclo de melhoria contínua consiste em planear, implementar, avaliar e atuar corretivamente de modo a que, sistematicamente, a organização possa obter resultados cada vez melhores relativamente aos seus indicadores ambientais. Este processo é dinâmico visto que está sujeito a uma avaliação periódica, onde são analisados os objetivos e metas traçados, o seu cumprimento e a eficácia das medidas corretivas implementadas, no sentido de aprimorar e ajustar expectativas para o ciclo seguinte.

Um sistema deve assegurar, como mínimo, os seguintes aspetos (Pinto, 2005):

- ✓ Definir a estrutura operacional;
- ✓ Estabelecer as atividades de planeamento;
- ✓ Definir as responsabilidades;
- ✓ Definir os recursos;
- ✓ Estabelecer as práticas e procedimentos;
- ✓ Assegurar a identificação dos aspetos ambientais e determinar a sua significância;
- ✓ Demonstrar o cumprimento dos requisitos legais e outros que a organização subscreva.

Para o autor, o sistema de gestão ambiental, de um modo geral, permite que determinada organização adquira uma visão profunda dos aspetos ambientais mais importantes a ter em conta no desenvolvimento das suas atividades, permitindo-lhe igualmente identificar os processos que

necessitam de ser melhorados através da inclusão de medidas ambientais eficazes, inclusive em termos de redução de custos. O que ajuda a organização a definir, implementar, manter e melhorar estratégias pró-ativas para identificar e resolver os impactos ambientais negativos decorrentes das atividades da organização, conforme mostra a Figura 6.



**Figura 6.** Modelo de sistema de Gestão Ambiental

**Fonte:** NP EN ISO 14001:2012

De seguida apresentam-se alguns benefícios difíceis de avaliar e quantificar a curto prazo, (Pinto, 2005):

- ✓ A melhoria do clima organizacional, constituindo-se como o “motor” da melhoria contínua;
- ✓ A redução dos custos de controlo da poluição, nomeadamente através da identificação sistemática de oportunidades de prevenção;
- ✓ A evidência de cumprimento da legislação ambiental aplicável;
- ✓ O aumento da motivação e consciencialização dos colaboradores para os assuntos relativos ao ambiente (com os consequentes aumentos da produtividade e da qualidade, conseguidos por via da redução de perdas);
- ✓ A melhoria da imagem da organização, junto das partes interessadas (vizinhança, clientes, autoridades do setor, ...).

Outros benefícios mais imediatos e facilmente verificáveis são, (Pinto, 2005):

- ✓ Melhoria dos indicadores de desempenho ambiental;
- ✓ Redução dos consumos de energia, águas e matérias-primas;

- ✓ Redução das cargas de descarga ou decomposição de resíduos;
- ✓ Redução dos prémios de seguro;
- ✓ Valorização (económica) de alguns materiais até então considerados resíduos;
- ✓ Maior facilidade em obter financiamentos.

Para Segurado e Oliveira (2009), os principais benefícios são:

- ✓ Redução de custos devido a uma melhoria da eficiência dos processos e, conseqüentemente, a redução de consumos (matérias-primas, água, energia); minimização do tratamento de resíduos e efluentes; diminuição dos prémios de seguro e minimização de multas e coimas;
- ✓ Redução de riscos, tais como, emissões, derrame e acidentes;
- ✓ Vantagens competitivas, decorrentes de uma melhoria da imagem da organização e sua aceitação pela sociedade e pelo mercado;
- ✓ Evidência, de uma forma credível, da qualidade dos processos tecnológicos de uma organização, de um ponto de vista de proteção ambiental e de prevenção da poluição;
- ✓ Uma nova dinâmica de melhoria, nomeadamente através da avaliação independente efetuada por auditores externos.

Quanto aos principais custos associados, Pinto (2005), enumera os seguintes:

- ✓ Afetação de meios materiais para a implementação do sistema (gabinete, hardware e software para o técnico, sala de reuniões);
- ✓ Tempo despendido pelo envolvimento da gestão no acompanhamento das diversas atividades;
- ✓ Tempo despendido pelos colaboradores que constituem a equipa de projeto e dos que colaboram no desenvolvimento da documentação;
- ✓ Investimento na formação dos recursos humanos, nomeadamente custo de oportunidade, do tempo despendido pelos formandos e custo do formador.

### **NP EN ISO 14001:2012**

A norma NP EN ISO 14001:2012 “ *é aplicável a qualquer organização, permitindo que o cumprimento dos requisitos possa ser assegurado mediante adoção de diferentes metodologias, práticas, ferramentas, etc.*”, (Segurado e Oliveira, 2009: 8).

Esta norma promove a melhoria contínua como princípio pelo qual as organizações podem melhorar o seu comportamento ambiental, baseado num processo dinâmico como foi demonstrado anteriormente no modelo do sistema de gestão ambiental da própria norma.

A norma em questão partilha princípios comuns ao Sistema de Gestão da Qualidade segundo a Norma NP EN ISO 9001: 2008. Segundo esta norma, as organizações podem decidir utilizar um Sistema de Gestão, de acordo com a ISO 9001 como base para que o seu sistema de gestão ambiental funcione na perfeição.

#### **2.4. Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho**

A Segurança e saúde no trabalho (SST) é uma disciplina que trata da prevenção de acidentes e de doenças profissionais bem como da proteção e promoção da saúde dos trabalhadores.

Tem como objetivo melhorar as condições e o ambiente de trabalho. A saúde no trabalho abrange a promoção e a manutenção do mais alto grau de saúde física e mental e de bem-estar social dos trabalhadores em todas as profissões.

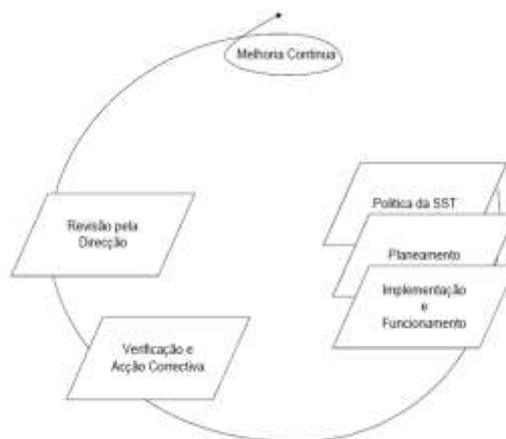
A preservação da saúde e da segurança no ambiente de trabalho constituem uma das principais bases para o desenvolvimento adequado da força de trabalho, sendo indispensável quando se espera ter um ambiente produtivo e de qualidade. O sucesso na obtenção dos resultados está intimamente relacionado com a valorização dos recursos humanos dentro da organização.

As organizações precisam cada vez mais, e a legislação assim o exige, de um tranquilo e saudável ambiente de trabalho, protegendo os seus ativos de acidentes, doenças profissionais ou mal-estar no local de trabalho. Para tal, é necessário criar um SGSST que visa-se manter a integridade física e mental dos trabalhadores, ou seja, é um sistema direcionado à obtenção de resultados com os trabalhadores através de um bom comportamento que elimine ou mitigue os riscos profissionais e os danos aos trabalhadores, pois os serviços de SST devem orientar a sua ação para a manutenção de condições de trabalho que assegurem a integridade física e mental dos trabalhadores e a prevenção, a informação e a formação, acerca desta temática (Nunes, 2009).

O Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho proporciona um conjunto de ferramentas que potenciam a melhoria da eficiência da gestão dos riscos da Segurança e Saúde do Trabalho, relacionados com todas as atividades da organização.

Este sistema deve ser considerado como parte integrante do sistema de gestão de toda e qualquer organização.

A Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) é um serviço do Estado que visa a promoção da melhoria das condições de trabalho em todo o território continental através do controlo do cumprimento do normativo laboral no âmbito das relações laborais privadas e pela promoção da segurança e saúde no trabalho em todos os setores de atividade privados. A ACT (2011:3) refere que *“um SGSST é uma ferramenta lógica, flexível, que pode ser adequada à dimensão e à atividade da organização e centrar-se em perigos e riscos de carácter genérico e específico, associados à referida atividade. A respetiva complexidade pode abranger desde as necessidades simples de uma pequena empresa gerindo um único processo produtivo, no qual os perigos e os riscos sejam de fácil identificação.”*



**Figura 7.** Modelo de sistema de gestão da SST  
**Fonte:** NP 4410:2004

Para tal, adota o ciclo de Deming, usualmente denominado como ciclo de melhoria contínua ou PDCA, tal como os outros sistemas de gestão individualizados.

A abordagem do SGSST assegura que (ACT, 2011):

- ✓ A implementação de medidas de prevenção e de proteção seja levada a efeito de um modo eficaz e coerente;
- ✓ Se estabeleçam políticas pertinentes;
- ✓ Se assumam compromissos;
- ✓ Se tenham em atenção todos os elementos do local de trabalho para avaliar riscos profissionais;

- ✓ A direção e os trabalhadores sejam envolvidos no processo ao seu nível de responsabilidade.

Atualmente reconhece-se que a abordagem dos sistemas de gestão tem vantagens importantes para a implementação de SST. Uma abordagem sistémica vai também ajustando o programa genérico de segurança e saúde ao longo do tempo, permitindo que as decisões sobre o controlo e a redução de riscos sejam progressivamente aperfeiçoadas. Outras vantagens chave são, (ATC, 2011):

- ✓ Possibilidade de integrar as exigências em matéria de SST em sistemas empresariais e de alinhar os objetivos de SST com os objetivos das empresas, resultando, assim, numa melhor consciencialização dos custos de implementação relacionados com o controlo de processos e equipamentos, competências, formação profissional e informação;
- ✓ Harmonização das necessidades de SST com outras necessidades associadas, designadamente as que se referem à qualidade e ao ambiente;
- ✓ Fornecimento de um suporte lógico sobre o qual estabelecer e gerir um programa de SST, que ponha em evidência todos os elementos que necessitem de ação e de monitorização;
- ✓ Racionalização e melhoria de mecanismos de comunicação, de políticas, de procedimentos, de programas e de objetivos de acordo com um conjunto de regras aplicadas universalmente;
- ✓ Adaptabilidade a diferenças existentes em sistemas reguladores e culturais nacionais;
- ✓ Estabelecimento de um enquadramento conducente à construção de uma cultura preventiva de segurança e saúde;
- ✓ Fortalecimento do diálogo social;
- ✓ Distribuição de responsabilidades de SST por todos os níveis da hierarquia: gestores, empregadores e trabalhadores, a quem foram atribuídas responsabilidades para uma implementação eficaz do sistema;
- ✓ Adaptação à dimensão e à atividade da organização e ao tipo de riscos encontrados;
- ✓ Estabelecimento de um suporte para melhoria contínua;
- ✓ Disponibilização de base de dados para auditoria, para fins de avaliação de resultados.

No entanto não existem só benefícios, mas também dificuldades, que podem levar ao insucesso deste sistema, (ACT, 2011):

- ✓ A produção de documentos e de registos necessita de ser cuidadosamente controlada para evitar a inibição do objetivo do sistema, atolando-o com informação excessiva.

A importância do fator humano pode perder-se caso se dê mais ênfase aos procedimentos administrativos de um SGSST do que às pessoas;

- ✓ São de evitar os desequilíbrios entre os processos de gestão (qualidade, SST e ambiente) para que as exigências e as prioridades não sejam enfraquecidas. A falta de um planeamento cuidado e de uma ampla comunicação anterior à introdução de um programa de SGSST pode levantar suspeitas e resistência à mudança;
- ✓ Um SGSST dá geralmente maior ênfase à segurança do que à saúde, com o risco de não detetar o surgimento de doenças profissionais. A vigilância da saúde ocupacional dos trabalhadores deve ser integrada no sistema como um instrumento importante e eficaz de controlo da saúde dos trabalhadores a longo prazo. Os serviços de medicina ocupacional, tal como definidos na Convenção sobre Serviços de Medicina Ocupacional, 1985 (N.º 161) e na correspondente Recomendação (N.º 171), deveriam ser parte integrante do SGSST;
- ✓ Dependendo da dimensão da organização, os recursos necessários à implementação de um SGSST podem ser significativos, devendo, assim, ser objeto de uma estimativa realista de custos globais em termos do tempo necessário à referida implementação, às competências e aos recursos humanos necessários para a instalação e a gestão do sistema. Isto é particularmente importante quando se trata de subcontratação do trabalho.

### **OHSAS 18001:2007**

A Occupational Health and Safety Assessment Series (OHSAS), lançou em 2007, as OHSAS 18001:2007, Occupational Health and Safety Management System. As OHSAS 18001:2007 respondem à necessidade sentida pelos interessados na existência de um referencial aplicável a sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, relativamente à qual possam ser avaliados e ver os seus Sistemas certificados.

O SGSST é certificado por esta norma a qual foi desenvolvida por organizações ligadas à saúde, higiene e segurança no trabalho. Enquanto esta não é uma norma oficialmente reconhecida a nível internacional, tem a grande vantagem de ser adotada por muitas organizações como uma abordagem lógica e complementar.

O objetivo da norma OHSAS 18001:2007 é o de estabelecer um conjunto de requisitos para um sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho, que permita a qualquer organização que cumpra com os mesmos requisitos, controlar os riscos profissionais e melhorar o seu desempenho nesse âmbito (Instituto Andaluz de Tecnologia, 2005).

Outro normativo importante para a implementação deste sistema é a OHSAS 18002:2008 – Sistemas de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho – Linhas de orientação para a implementação da norma OHSAS 18001.

A estrutura da norma OHSAS 18001:2007 é muito idêntica à dos outros normativos da qualidade e ambiente e é também baseada no mesmo princípio de gestão de melhoria contínua, o que proporciona uma melhor integração dos três sistemas independentes existentes (Instituto Andaluz de Tecnologia, 2005).

A norma pode ser aplicada por qualquer organização que queira estabelecer, implementar e melhorar continuamente o SGSST.

### **NP 4397:2008**

A NP 4397:2008 é uma tradução e adaptação da OHSAS 18001:2007, para as empresas Portuguesas em matéria de Segurança e Saúde no Trabalho.

#### **2.5. Sistema de Gestão da Segurança Alimentar**

Nos últimos anos, diversos fatores, tanto económicos como sócio-culturais, determinaram alterações substanciais nos hábitos alimentares da população (Baptista e Linhares, 2005). Como consequência destas mudanças de hábitos, verifica-se que (Caldeira et al., 2002 - adaptado):

- ✓ Os refeitórios e restaurantes são mais procurados;
- ✓ Existe aumento do consumo de alimentos preparados;
- ✓ Os consumidores procedem a compras em grande quantidade;
- ✓ Os alimentos têm de ter um prazo de validade maior;
- ✓ A cadeia alimentar tem mais etapas que têm de ser controladas.

Como a segurança de um produto depende de toda a cadeia que o alimento segue e não só de determinadas fases (Caldeira et al., 2002), torna-se necessário cumprir as regras de segurança alimentar ao longo de todas elas de forma a assegurar que não existem contaminações.

A Segurança Alimentar (SA) surge atualmente como uma das principais preocupações da Indústria Alimentar e é um requisito fundamental para os consumidores. A segurança associada ao consumo de alimentos é alcançada se um determinado alimento não causa danos/riscos à saúde do consumidor, quando preparado ou consumido de acordo com o seu uso intencional.

A legislação em SA é entendida como um conjunto de procedimentos, diretrizes e regulamentos elaborados pelas autoridades competentes, direcionados para a proteção da saúde pública (Figueiredo e Neto, 2001).

Nos anos 60 foram desenvolvidas as bases da metodologia HACCP pela *Pillsbury Company*, laboratórios do exército norte-americano e pela NASA (*National Aeronautics and Space Administration*). Esta metodologia surgiu como resultado da identificação de tóxico-infeções alimentares como uma das origens de doenças que afetavam os astronautas no decurso de uma missão espacial, comprometendo o sucesso da mesma (Carvalho e Rocha, 2008).

Ainda na década de 60 foi criado o *Codex Alimentarius* (CA), que significa Código ou Lei dos Alimentos, tendo sido estabelecido pela Comissão do *Codex Alimentarius* (CCA) numa cooperação entre a FAO (*Food and Agriculture Organization*) e a WHO (*World Health Organization*). O CA surgiu da necessidade de se estabelecer requisitos relacionados com os géneros alimentícios, por forma a proteger a saúde do consumidor, assegurar práticas claras no comércio internacional de alimentos e promover a coordenação de todas as normas alimentares internacionais. O código consiste num conjunto de normas alimentares, códigos de boas práticas e outras medidas recomendadas, que constituem a base para assegurar a higiene dos alimentos (CCA, 2003, Duarte, 2011).

Em 1993 a União Europeia procedeu à harmonização das suas normas gerais aplicadas aos géneros alimentícios, integrando os princípios de sistema HACCP, através da adoção da Diretiva n.º 93/43/CEE do Conselho de 14 de Junho de 1993. Esta diretiva veio estabelecer as normas gerais de higiene dos géneros alimentícios (relativamente às instalações, transporte, equipamentos, resíduos alimentares, abastecimento de água, higiene pessoal, formação, etc.) e procedimentos de segurança baseados no HACCP, aplicáveis a todas as empresas do setor alimentar (Diretiva n.º 93/43/CEE). Em Portugal, esta diretiva foi transportada para o Decreto-Lei n.º 67/98 de 18 de Março.

Através do Decreto-Lei nº237/2005 de 30 de Dezembro, criou-se a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) que iniciou funções em Janeiro de 2006. A ASAE é a Autoridade Nacional de Coordenação do Controlo Oficial dos Géneros Alimentícios e o organismo nacional de ligação com os outros estados membros. Congrega, num único organismo, a quase totalidade dos serviços relacionados com a fiscalização e com a avaliação e comunicação do risco na cadeia alimentar, por forma a reforçar a relação entre avaliadores e

gestores de riscos, sem que as vertentes da avaliação e comunicação percam o seu carácter independente, e assegura a cooperação com a Autoridade Europeia para a Segurança dos Alimentos no âmbito das suas atribuições, conforme se dispõe no Regulamento CE nº178/2002 (Dias, 2006 – adaptado).

A partir de 1 de Janeiro de 2006 entrou em vigor a legislação comunitária, relativa à higiene dos géneros alimentícios, anteriormente publicada. No domínio da Segurança Alimentar, a política comunitária passou a assentar explicitamente em seis princípios-base (Marramaque, 2006 – adaptado):

- ✓ Um elevado nível de proteção da saúde humana;
- ✓ O recurso à análise de riscos;
- ✓ A adoção de critérios microbiológicos e de controlo de temperatura;
- ✓ A elaboração e implementação de códigos de boas práticas de higiene;
- ✓ O controlo da higiene dos géneros alimentícios por parte das autoridades competentes;
- ✓ A responsabilidade de todos os operadores da cadeia alimentar na comercialização dos géneros alimentícios.

O Regulamento (CE) nº 852/2004 inscreve-se nesta ótica. Este regulamento estabelece regras gerais de higiene dos géneros alimentícios destinadas aos operadores das empresas do setor alimentar.

O regulamento tem em particular consideração que os operadores do setor alimentar são os principais responsáveis pela segurança dos géneros alimentícios, tendo aplicação em todas as fases da produção, transformação e distribuição dos alimentos, ou seja, “do prado ao prato”. Este diploma, no entanto, não se aplica à produção primária destinada a uso, preparação, manipulação, armazenagem doméstica para consumo privado e ao fornecimento direto, pelo produtor, de pequenas quantidades de produtos de produção primária ao consumidor final ou ao comércio a retalho local que fornece diretamente o consumidor final (Reis, 2007).

O Regulamento n.º 852/2004 obriga ainda os operadores das empresas do setor alimentar a efetuar um controlo dos perigos associados aos alimentos – Análise dos Perigos e Controlo dos Pontos Críticos, ou seja, têm de criar, aplicar e manter um processo permanente baseado nos princípios do HACCP. Está definida ainda a obrigação dos operadores assegurarem que os estabelecimentos são registados e aprovados pela autoridade competente (licenciamento), bem como que terá de ser dada a informação sobre qualquer alteração significativa da atividade ou eventual encerramento (Reis, 2007).

## **O Sistema HACCP**

A metodologia HACCP é a referência internacionalmente aceite para a implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar.

A metodologia HACCP constitui uma abordagem estruturada, preventiva e sistemática para os perigos, em vez da obsoleta inspeção e testes ao produto final. Este sistema consiste na identificação de potenciais perigos, determina a probabilidade de ocorrência em todas as etapas de produção e estabelece medidas preventivas que possibilitem reduzir ou eliminar a probabilidade da sua ocorrência, garantido a inocuidade dos produtos e a saúde dos consumidores (Carvalheiro e Rocha, 200; Duarte, 2011).

### **Perigos para a Segurança Alimentar**

Perigo é definido pelo CA como um agente biológico, químico ou físico presente no alimento, ou condição do alimento com potencial para causar efeitos adversos à saúde.

- **Perigos Biológicos**

Nesta categoria incluem-se bactérias, fungos, vírus e parasitas. O consumo de produtos contaminados em função do número de microrganismos presentes pode traduzir-se em intoxicações alimentares.

Muitos desses microrganismos ocorrem naturalmente no ambiente onde os alimentos são produzidos, estão frequentemente associados à manipulação dos alimentos por parte dos operadores e a matérias-primas contaminadas. Vários são destruídos por via de processos térmicos e muitos podem ser controlados por práticas adequadas de manipulação e armazenamento (Baptista e Venâncio, 2003).

- **Perigos Químicos**

Os perigos químicos podem ser responsáveis por doenças súbitas de grande intensidade e induzir, nalguns casos, doenças crónicas, devido à bioacumulação de um determinado produto no organismo, ao longo dos anos.

Os perigos químicos incluem um vasto conjunto de perigos de origens diversas, desde perigos associados diretamente às características das próprias matérias-primas até perigos criados ou introduzidos durante o processo, passando por aqueles que resultam da contaminação das matérias-primas utilizadas. Deste conjunto de perigos destacam-se:

- Aditivos alimentares (se utilizados indevidamente);
- Pesticidas químicos (ex.: inseticidas, fungicidas, herbicidas);

- Medicamentos veterinários (ex.: antibióticos, promotores de crescimento);
- Metais pesados (ex.: cobre, chumbo, mercúrio);
- Alergénios (ex.: glúten, lactose);
- Produtos introduzidos no processo, como produtos de limpeza, lubrificantes, etc.
- Resíduos das embalagens;
- Constituintes naturais dos alimentos (ex.: solanina, tetradoxina);
- Contaminantes de origem natural (ex.: micotoxinas e toxinas bacterianas já formadas).
- Produtos de processamento (ex.: acrilamida, nitrosaminas, aminas heterocíclicas) (Baptista e Venâncio, 2003; Campos, 2008; Duarte, 2011).

- **Perigos Físicos**

Os perigos físicos manifestam-se normalmente pelo aparecimento de corpos estranhos no produto que podem causar danos ao consumidor. Nesta categoria de perigos inclui-se um conjunto de perigos que podem ter uma origem diversa, desde objetos que podem estar presentes nas matérias-primas até objetos que podem ser introduzidos nos produtos alimentares por via da manipulação, no decurso do seu processamento.

Estes objetos podem provir dos materiais de embalagem e acondicionamento das matérias-primas, de produtos em curso de fabrico ou de produtos finais, dos equipamentos e utensílios, dos operadores, etc.

Assim, entre os perigos físicos mais frequentes é possível enumerar: vidros, madeiras, pedras, metais, materiais de isolamento ou revestimento, plásticos, objetos de uso pessoal, insetos, etc. (Baptista e Venâncio, 2003; Campos, 2008; Duarte, 2011).

### **Programas de Pré-requisitos (PPR's)**

Antes da aplicação do sistema HACCP, qualquer setor da cadeia alimentar deve ter implementado os PPR's, que consistem em condições básicas à produção de alimentos seguros. Para tal devem ser seguidos os “Princípios Gerais de Higiene dos Alimentos do CA”, Códigos de Boas Práticas pertinentes do CA, entre outros. (CCA, 2003).

O HACCP, quando aplicado em conjunto com as Boas Práticas de Higiene e Boas Práticas de Fabrico, apresenta melhores resultados, pois existe uma complementação de esforços para controlar os pontos que oferecem perigos de contaminação do produto (Figueiredo e Neto, 2001).

De acordo com a legislação alimentar, os seguintes aspetos devem ser contemplados nos PPR's do HACCP:

- Instalações;
- Equipamentos;
- Locais em que os géneros alimentícios são preparados, tratados ou transformados;
- Controlo de pragas;
- Abastecimento de água;
- Gestão de resíduos;
- Seleção e controlo de fornecedores e receção de matérias-primas;
- Disposições aplicáveis aos géneros alimentícios;
- Saúde e higiene pessoal:
  - Formação;
  - Embalagem e rotulagem;
  - Tratamento térmico;
  - Transporte.

### **Boas Práticas Agrícolas (BPA)**

As Boas Práticas Agrícolas são pré-requisitos fundamentais na produção primária. A produção primária é o primeiro elo da longa cadeia de abastecimento de alimentos, e portanto, o seu controlo é essencial para reduzir a probabilidade de introdução de perigos que possam afetar a segurança do alimento nos estágios posteriores da cadeia alimentar.

As BPA, além de contribuírem significativamente para a segurança e qualidade dos alimentos e aumento de produtividade, abordam ainda a sustentabilidade ambiental, económica e social da produção agrícola, incluindo a gestão do solo, água, fauna, flora, minerais e energia e a melhoria da qualidade de vida nas áreas rurais (Neves, 2006).

Sempre que necessário a produção primária deverá:

- Evitar o uso de áreas onde o meio ambiente represente uma ameaça para a segurança dos alimentos;
- Controlar contaminantes, pragas e doenças de animais e plantas, de forma a não constituir uma ameaça para a SA;
- Adotar práticas e medidas para garantir que o alimento é produzido em adequadas condições de higiene (Bourquin e Thiagarajan, 2010).

## **Etapas Preliminares do HACCP**

Para a elaboração de um plano HACCP é necessário seguir uma série de etapas que podem ser agrupadas em etapas preliminares do HACCP e etapas de aplicação dos princípios HACCP. As etapas preliminares à implementação do sistema HACCP são:

- ✓ Definição do âmbito do estudo;
- ✓ Constituição da equipa HACCP;
- ✓ Descrição do produto;
- ✓ Determinação do uso a que se destina;
- ✓ Elaboração do fluxograma;
- ✓ Confirmação *in situ* do fluxograma (CCA, 2003).

- **Definição do Âmbito do Estudo**

O âmbito do plano HACCP deverá ser identificado. O âmbito deverá descrever o segmento da cadeia alimentar envolvido e as classes gerais de perigos a serem abordadas (CCA, 2003).

- **Constituição da Equipa HACCP**

A empresa deverá assegurar que dispõe de conhecimentos e experiência suficientes sobre os seus produtos, de modo a permitir a formulação de um plano HACCP eficaz. Para tal, é importante a criação de uma equipa multidisciplinar. Quando não se dispõe de recursos *in situ*, deverá recorrer-se a uma assessoria técnica externa (CCA, 2003).

- **Descrição do Produto**

A equipa HACCP deve elaborar as fichas técnicas dos produtos que são comercializados no estabelecimento, de modo a haver uma caracterização detalhada dos produtos e processos. Deverá ser formulada uma descrição completa do produto que inclua informação sobre a sua composição (matérias-primas, ingredientes, aditivos, etc.), propriedades físico-químicas (ex.: pH, acidez, etc.), tratamentos bacteriostáticos/bactericidas (ex.: calor, congelação, salmoura, etc.), tipo de embalagem, durabilidade, condições de armazenamento e de distribuição, e eventuais critérios microbiológicos ou químicos aplicáveis (CCA, 2003; Caranova, 2008; Mortimore e Wallace, 2001).

- **Determinação do Uso a que se Destina**

O uso a que se destina terá que ser baseado na utilização prevista do produto por parte do consumidor final, bem como os grupos de consumidores a que se destina.

Em determinados casos, ter-se-á que ter em conta a adequabilidade do produto a grupos vulneráveis da população (CCA, 2003).

- **Elaboração do Fluxograma**

A equipa HACCP deverá elaborar um fluxograma que envolva todas as fases de operação para um produto específico, incluindo as matérias-primas e embalagens, condições de armazenamento e perfis tempo/temperatura. O mesmo fluxograma pode ser utilizado para vários produtos que são fabricados utilizando etapas de processamento similares (CCA, 2003; Mortimore e Wallace, 2001).

- **Confirmação In Situ do Fluxograma**

Deve-se tomar procedimentos para confirmar se a operação de processamento vai ao encontro do fluxograma em todas as suas etapas e momentos e corrigi-lo onde apropriado, de forma a representar a realidade do processo produtivo (CCA, 2003).

### **Os Sete Princípios do HACCP**

O sistema HACCP é constituído por sete princípios: 1) realizar uma análise de perigos; 2) determinar os Pontos Críticos de Controlo (PCC's); 3) estabelecer limites críticos; 4) estabelecer um sistema para monitorizar o controlo dos PCC's; 5) estabelecer as medidas corretivas a tomar quando um PCC está fora de controlo; 6) estabelecer procedimentos de verificação para confirmar que o sistema HACCP funciona eficazmente; 7) estabelecer um sistema de documentação sobre todos os procedimentos e registos inerentes ao plano HACCP (CCA, 2003).

Princípios	Descrição
<p><b>Princípio 1 – Análise de Perigos</b></p>	<p>A equipa HACCP deverá enumerar todos os perigos espectáveis, em cada etapa, desde a produção primária até ao consumo, e definir medidas destinadas a controlar esses perigos.</p> <p>De seguida, a equipa HACCP deverá realizar uma análise de perigos para identificar, os que pela sua natureza, deverão ser eliminados ou reduzidos para níveis aceitáveis, de forma a garantir a produção de um alimento seguro. Ao realizar uma análise de perigos deverão ser incluídos, sempre que possível os seguintes fatores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-A probabilidade de surgir um perigo e a severidade dos seus efeitos na saúde;</li> <li>-A avaliação qualitativa e/ou quantitativa da presença de perigos;</li> <li>-A sobrevivência ou multiplicação de microrganismos relevantes;</li> <li>-A produção ou presença de toxinas, substâncias químicas ou agentes físicos nos alimentos;</li> <li>-Condições que possam originar os supracitados.</li> </ul>
<p><b>Princípio 2 – Determinação dos PCC's</b></p>	<p>Um PCC é um ponto do processo produtivo em que o controlo deve ser aplicado e é essencial para prevenir ou eliminar um perigo alimentar ou reduzi-lo a um nível aceitável.</p> <p>A determinação de um PCC no Sistema HACCP pode ser facilitada com a utilização de uma Árvore de Decisão, sendo a desenvolvida pela CCA a mais utilizada. A Árvore de Decisão fornece à equipa de HACCP uma aproximação sistemática e lógica para determinação dos PCC's em cada fase do processo produtivo.</p>
<p><b>Princípio 3 – Estabelecimento de Limites Críticos para cada PCC</b></p>	<p>Para cada PCC deverão especificar-se os limites críticos. Os limites críticos são critérios que diferenciam entre seguro e potencialmente não seguro. Quando um produto sai dos limites críticos, o PCC está fora de controlo e um perigo para a segurança pode estar presente.</p> <p>Os limites críticos são definidos por regulamentos, normas de segurança e valores cientificamente comprovados. São parâmetros mesuráveis que podem ser determinados e monitorizados através de testes e observações.</p> <p>Alguns dos critérios utilizados são as medições de temperatura, tempo, humidade, pH, resíduos de alergénios, pesticidas, metais pesados, etc..</p>
<p><b>Princípio 4 – Estabelecimento de um Sistema de Monitorização</b></p>	<p>A monitorização é a medição ou observação necessária para assegurar que o processo está sob controlo e opera dentro dos limites críticos definidos. Se a monitorização evidenciar que o processo está sob controlo é confirmada a segurança do produto. A monitorização deverá fornecer informação a tempo de se poderem efetuar correções, para impedir que se ultrapassem os limites críticos. Caso se verifique uma tendência para a ocorrência frequente de perda de controlo num dado PCC devem realizar-se ajustes no procedimento.</p>

Princípios	Descrição
<b>Princípio 5 – Estabelecimento de Medidas Corretivas</b>	Um plano de ações corretivas descreve os procedimentos a adotar quando os procedimentos de monitorização, para cada PCC, revelarem algum desvio em relação aos limites críticos. Estas medidas devem assegurar que o PCC volta a estar controlado.
<b>Princípio 6 – Estabelecimento de Procedimentos de Verificação</b>	<p>Uma vez completo o estudo do HACCP, a equipa HACCP necessitará de realizar atividades de validação para confirmar que todos os elementos do plano HACCP são efetivos antes da sua implementação. A validação deve ser repetida, sempre que houver qualquer alteração no produto ou processo, de forma a alcançar a segurança do produto.</p> <p>Os procedimentos de verificação permitem determinar se o sistema está de acordo com o plano HACCP definido, bem como se o plano originalmente desenvolvido é apropriado para o presente produto/processo e se é efetivo no controlo dos perigos.</p> <p>As ações de verificação incluem a avaliação e/ou auditoria do sistema HACCP (ex.: a correta determinação dos PCC's, correto estabelecimento de limites críticos, adequada monitorização, avaliação dos desvios e sistemas de eliminação de produto, ações corretivas postas em prática, etc.), auditorias a fornecedores, testes microbiológicos e químicos, revisão de reclamações de clientes, calibração de equipamentos de produção e monitorização, registos de controlo de pragas, relatórios de auditorias de limpeza e higiene, etc..</p>
<b>Princípio 7 – Estabelecimento de um Sistema de Documentação e Registo</b>	<p>A documentação e a manutenção de registos são essenciais para uma aplicação eficiente do HACCP e permitem à empresa verificar que os controlos do HACCP estão a ser efetuados e a ser mantidos, constituindo a prova do bom funcionamento do sistema.</p> <p>São exemplos de registos as atividades de monitorização dos PCC's, desvios e respetivas ações corretivas, procedimentos de verificação executados, ou modificações ao plano HACCP. É ainda essencial que se reúna toda a documentação específica inerente ao plano HACCP, como por exemplo, a análise de perigos, determinação dos PCC's, determinação dos limites críticos, etc..</p>

**Quadro 2.** Os Princípios do HACCP

Fonte: Elaboração própria

**Vantagens e desvantagens da Implementação do HACCP**

O Sistema HACCP permite obter benefícios importantes em todas as organizações alimentares, nomeadamente:

- ✓ Abordagem preventiva contra perigos que possam ocorrer na cadeia alimentar;

- ✓ Aplicabilidade à totalidade da cadeia alimentar, controlando os géneros alimentícios em todas as suas etapas;
- ✓ Aumento da qualidade higiénica e segurança de alimentos;
- ✓ Proteger a saúde dos consumidores, com a diminuição da probabilidade de ocorrência de toxico-infeções alimentares;
- ✓ Aumento da confiança e satisfação dos clientes;
- ✓ Diminui a probabilidade de ocorrência de falhas, particularmente, redução de perdas de matérias-primas e produto final, visto ser baseado numa filosofia preventiva;
- ✓ Otimização dos fluxos de produção e redução dos custos operacionais;
- ✓ Melhoria da notoriedade, imagem e prestígio da organização;
- ✓ Método reconhecido internacionalmente, permitindo aceder a novos mercados;
- ✓ Providencia documentos que evidenciam o controlo do processo;
- ✓ Evidencia a conformidade com especificações, códigos de boas práticas e/ou legislação;
- ✓ É recomendado pela Comissão Internacional de Especificações Microbiológicas dos Alimentos, WHO e FAO (Certiqua, 2011; EcoWise, 2012).

Por outro lado, a implementação do HACCP apresenta desvantagens tais como:

- ✓ Necessita de recursos técnicos humanos e materiais nem sempre disponíveis na empresa;
- ✓ Necessita de empenhamento e envolvimento sincero de todos os elementos da organização;
- ✓ Exige disponibilidade de tempo;
- ✓ Implica uma alteração de atitude;
- ✓ Requer dados técnicos detalhados e constante atualização;
- ✓ Requer a conservação da informação para uma forma simples de interpretação;
- ✓ Requer ações concentradas em todos os intervenientes da cadeia alimentar (Certiqua, 2011; EcoWise, 2012).

### **NP EN ISO 22000:2005**

Com o objetivo de harmonizar, a nível internacional, as várias diretrizes relacionadas com SGSA's, foi elaborada a norma ISO 22000:2005, que especifica os requisitos para a gestão da SA em qualquer operador da cadeia alimentar. Destina-se particularmente a organizações que procuram um SGSA mais focalizado, coerente e integrado do que geralmente é requerido pela legislação.

Requer que a organização, através do seu SGSA, vá ao encontro de todos os requisitos estatutários e regulamentares aplicáveis, relacionados com a SA.

Os elementos chave da norma ISO 22000:2005, reconhecidos como essenciais para assegurar a segurança dos géneros alimentícios ao longo da cadeia alimentar até ao seu consumo final são:

- A comunicação interativa;
- A gestão do sistema;
- Os Programas de Pré-requisitos;
- Os princípios do HACCP.

A comunicação ao longo da cadeia alimentar é essencial para assegurar que todos os perigos relevantes para a SA são identificados e adequadamente controlados em cada elo da cadeia alimentar. Isto implica comunicação entre as organizações a montante e a jusante na cadeia alimentar.

Os SGSA's mais eficazes são operados dentro de um sistema de gestão integrados nas atividades globais de gestão da organização. A norma ISO 22000:2005 foi alinhada com a ISO 9001:2008, de forma a melhorar a compatibilidade entre as duas normas. Uma organização com um Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com a ISO 9001:2008 pode complementar o seu sistema com a ISO 22000:2005, integrando-os. A ISO 9001:2008 permite uma abordagem de gestão abrangendo todos os requisitos do cliente, visando a sua satisfação e a melhoria contínua. Complementarmente a certificação segundo a NP EN ISO 22000:2005 demonstra a conformidade com a abordagem HACCP, a legislação e requisitos do cliente em matéria de SA, promovendo a melhoria contínua.

A norma ISO 22000:2005 integra os princípios do HACCP e as etapas de aplicação desenvolvidas pela CCA. Esta norma requer que todos os perigos de ocorrência razoavelmente expectável na cadeia alimentar sejam identificados e avaliados pela análise de perigos.

Durante a análise de perigos, a organização determina a estratégia a seguir para assegurar o controlo dos perigos através da combinação dos PPR's, dos PPRO's e do plano HACCP (APCER, 2011; NP EN ISO 22000:2005).

A certificação pela ISO 22000:2005 requer o cumprimento de uma série de requisitos, que se encontram ao longo das oito secções da norma:

- Campo de aplicação (Cláusula 1);
- Referência normativa (Cláusula 2);
- Termos e definições (Cláusula 3);
- Sistema de gestão da segurança alimentar (Cláusula 4);
- Responsabilidade da gestão (Cláusula 5);
- Gestão de recursos (Cláusula 6);
- Planeamento e realização de produtos seguros (Cláusula 7);
- Validação, verificação e melhoria do sistema de gestão da segurança alimentar (Cláusula 8).

### **Relação da ISO 22000:2005 com o HACCP**

O processo de planeamento e realização de produtos seguros assenta numa combinação dos PPR's com as várias etapas de implementação de um sistema baseado nos princípios HACCP descritos pela CCA.

As referências cruzadas entre os princípios e as etapas de implementação do HACCP, elaborados pela CCA e a norma ISO 22000:2005 são apresentadas na Tabela 1.

Etapas de aplicação do HACCP		Cláusulas da ISO 22000:2005	
Designar a equipa HACCP	Etapa 1	7.3.2	Equipa de segurança alimentar
Descrever o produto	Etapa 2	7.3.3	Características do produto
		7.3.5.2	Descrição das etapas do processo e das medidas de controlo
Identificar a utilização prevista	Etapa 3	7.3.4	Utilização prevista
Elaborar o fluxograma Confirmar o fluxograma no local	Etapa 4	7.3.5.1	Fluxogramas
	Etapa 5		
Princípio 1 – Identificação e análise de perigos: Listar todos os potenciais perigos Conduzir uma análise de perigos Considerar as medidas de controlo	Etapa 6	7.4	Análise de perigos
		7.4.2	Identificação de perigos e determinação dos níveis de aceitação
		7.4.3	Avaliação do perigo
		7.4.4	Seleção e avaliação das medidas de controlo

Etapas de aplicação do HACCP		Cláusulas da ISO 22000:2005	
Princípio 2 – Determinar os PCC's	Etapa 7	7.6.2	Identificação dos PCC's
Princípio 3 – Estabelecer os limites críticos para cada PCC	Etapa 8	7.6.3	Determinação de limites críticos para os PCC's
Princípio 4 – Estabelecer um sistema para monitorizar o controlo dos PCC's	Etapa 9	7.6.4	Sistema de monitorização dos PCC's
Princípio 5 – Estabelecer as ações corretivas	Etapa 10	7.6.5	Ações a empreender quando existirem desvios aos limites críticos
Princípio 6 – Estabelecer procedimentos de verificação	Etapa 11	7.8	Planeamento de verificação
Princípio 7 – Estabelecer documentação e conservar registos	Etapa 12	4.2	Requisitos da documentação
		7.7	Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam os PPR's e o plano HACCP

**Tabela 1.** Correspondência entre os princípios e etapas do HACCP e as cláusulas da ISO 22000:2005

Fonte: Adaptado da NP EN ISO 22000:2005

### **Benefícios da Implementação da Norma ISO 22000:2005**

Os potenciais benefícios do funcionamento eficaz de um SGSA utilizando como referencial a norma ISO 22000:2005 são:

- ✓ Melhora o perfil e credibilidade das organizações;
- ✓ Pode ser aplicada a qualquer organização que opere na cadeia alimentar;
- ✓ Constitui uma abordagem globalmente harmonizada, pró-ativa e reconhecida por todas as partes interessadas, para a questão da SA;
- ✓ Garantia, junto dos vários parceiros da cadeia de abastecimento, de um controlo mais eficaz e dinâmico dos potenciais perigos dos alimentos;
- ✓ Otimização da produção, controlo efetivo dos processos internos e minimização de falhas, com uma concomitante redução de custos;
- ✓ Aptidão de fornecer permanentemente produtos finais dentro dos limites de aceitação estabelecidos quer pelos clientes, quer pelas autoridades;
- ✓ Permite assegurar a conformidade com todas as legislações de SA e reduzir os riscos de sanções e possíveis ações judiciais;

- ✓ Garantia de uma comunicação transparente e organizada entre os vários elos da cadeia;
- ✓ Implementação de procedimentos estruturados que implicam o envolvimento de toda a organização nos processos de melhoria e aumento da motivação dos colaboradores;
- ✓ Facilidade de integração com outros sistemas de gestão;
- ✓ Transforma a imagem corporativa a nível internacional e é uma ferramenta efetiva para a entrada em mercados internacionais (BVP, 2007; Queiroz, 2006; SGS, Portugal, 2012).

## 2.6. Sistema Integrado de Gestão

Há uns anos atrás não se acreditava na integração dos Sistemas de Gestão. Hoje, na corrente era da globalização e com a crescente pressão nas empresas para se fazer mais com menos, algumas vêm esta integração como uma tendência irreversível e ainda como uma notável oportunidade para reduzir os custos inerentes às certificações, auditorias e formações. Além disto, conduz ainda a outros benefícios, como a simplificação da documentação (manuais, procedimentos operacionais, instruções de trabalho e registos), bem como a um atendimento estruturado e sistematizado. Este processo de integração é essencial para modernizar os processos, melhorar os resultados, e ganhar uma vantagem no mercado global de hoje.

Os quatro sistemas abordados no presente trabalho (Qualidade, Ambiente, Segurança Alimentar, Segurança e Saúde no Trabalho) baseiam-se em princípios comuns sendo eles modelo de melhoria contínua e abordagem por processos. *“Estes modelos possuem linguagem e conceitos comuns e estruturas semelhantes e complementam-se, tentando dar resposta a diferentes necessidades”* (Chambel, 2005:1). Tudo isto torna mais fácil de encontrar metodologias e ferramentas que possam ser suscetíveis de serem integradas, de forma, a dirigir e controlar a organização para a obtenção de resultados no âmbito da qualidade, ambiente e segurança.

Em resultado da evolução dos referenciais normativos de cada sistema e da necessidade que todas estas áreas emergentes, num conjunto, têm dentro de uma organização, desenvolveu-se o SIG, que não é mais do que, a implementação de forma conjunta dos vários sistemas, utilizando os pontos comuns existentes nas respetivas normas e outras especificidades, por forma, a colmatar as ineficiências encontradas aquando da adoção dos sistemas de gestão de maneira independente. Essas ineficiências eram: estruturas de gestão independentes, maior burocracia, aplicação de metodologias paralelas, etc., (Instituto Andaluz de Tecnologia, 2005).

Um sistema de gestão integrado que cumpra os requisitos exigidos permite uma maior fluidez de informação em toda a organização, melhorando o reconhecimento e a compreensão das responsabilidades e inter-relações organizacionais.

Um sistema integrado de gestão da qualidade, ambiente, segurança alimentar e segurança e saúde no trabalho é baseado nas normas de referência NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP EN ISO 22000 e OSHAS 18001. Este sistema dota as empresas das ferramentas necessárias que lhes permitem produzir e comercializar produtos seguros, com qualidade e ambientalmente responsáveis e preserva a integridade humana, aumentando desta forma a segurança dos colaboradores, permitindo uma maior confiança de potenciais clientes e parceiros com uma consciência dos riscos mais evoluída e contribuindo assim para uma sociedade mais segura.

Fazer a integração dos vários sistemas tendo por base a abordagem por processos, que por sua vez enfatiza uma melhoria contínua para a obtenção de resultados nas áreas de interesse dos sistemas (Cliente, Ambiente, Colaboradores), implica que todos os processos da organização devem originar produtos e/ou serviços que obedeçam, tanto às exigências do cliente, como às do ambiente, como às de segurança e saúde no trabalho.

#### Como integrar os sistemas de gestão?

A adoção da abordagem por processos contribui para a integração dos sistemas de gestão. A abordagem por processos tem como ponto de partida a análise das diversas atividades da organização e suas interações, definindo métodos de trabalho e controlo de modo a minimizar os riscos inerentes a cada processo. Esta abordagem torna-se importante devido ao facto de estar interligado com o ciclo PDCA, que permite monitorizar e medir se o processo está a alcançar ou não os resultados esperados. Desta forma, possibilita a deteção de processos que não estejam a ter os resultados esperados e assim proceder à sua correção (Instituto Andaluz de Tecnologia, 2005).

Porém, *“será importante realçar que a integração dos três sistemas não deve ser feita de uma só vez. Deve em primeiro lugar ser procurada a similaridade de procedimentos entre dois sistemas, e integrar esses mesmos procedimentos por fases”* (Santos, 2008:145).

A integração dos sistemas da qualidade, ambiente e segurança e saúde, apresenta potenciais benefícios e poderá reforçar a eficácia e eficiência das organizações. Mas um processo mal conduzido de integração poderá criar problemas adicionais, tais como contágio de ineficiências,

choques profissionais e culturais. Assim, é indispensável que cada organização efetue uma reflexão cuidada sobre o modo de o fazer (Santos, 2008).

*“Um sistema integrado de Gestão Qualidade, Ambiente e Segurança (SIGQAS), quando implementado corretamente, minimiza e otimiza os processos e as componentes dos vários sistemas, criando um só sistema de gestão, centrando as atenções para um conjunto único de procedimentos, que associam as várias áreas de interesse”* (Chambel, 2007:1).

Atualmente são poucas as organizações com capacidade financeira e humana para terem uma equipa para cada sistema, logo a solução poderá passar por adotar a integração dos sistemas, feita apenas por uma equipa. Este sistema de gestão, também tem pontos fortes e pontos fracos.

Quanto aos pontos fortes, enumeram-se os seguintes (Santos, 2008:156):

- ✓ Maior facilidade na gestão de recursos;
- ✓ Simplificação de sistemas resultando em menos burocracia;
- ✓ Melhoria do desempenho da empresa;
- ✓ Facilitação e dinamização na tomada de decisões;
- ✓ Facilitação na comunicação entre as diversas áreas da empresa;
- ✓ Redução de custos;
- ✓ Otimização de recursos;
- ✓ Menores possibilidades de os sistemas se desviarem dos objetivos iniciais;
- ✓ Evita a duplicação de tarefas, de controlos e verificações, potenciando a partilha de conhecimentos e experiências;
- ✓ Contribui decisivamente para o desenvolvimento global da empresa.

Quanto aos pontos fracos/dificuldades (Santos, 2008:147):

- ✓ Resistência à mudança, com dificuldade em obter a colaboração das pessoas e o comprometimento da gestão;
- ✓ Existência de uma cultura pouco propícia à obediência a procedimentos definidos;
- ✓ Duração temporal necessária à implementação do sistema e dificuldades de interpretação das normas relativas à qualidade, ao ambiente e à segurança;
- ✓ Pouca adesão ao preenchimento de registos;
- ✓ Barreiras Internas e externas à comunicação;
- ✓ Integração dos referidos sistemas no sistema global de gestão existente na empresa.

A implementação dos sistemas de forma individualizada é idêntica. As etapas a realizar na implementação de SIG, poderão ser (Pinto, 2009a, 2009b; Pinto e Soares, 2011):

### **1. Levantamento da Situação Inicial**

Nesta etapa faz-se um levantamento do que a organização faz, como faz e com o quê. De seguida, a organização deve realizar uma auditoria de diagnóstico relativamente à qualidade, aos aspetos ambientais, à segurança alimentar neste caso em concreto, e à segurança e saúde no trabalho relacionado(s) com a(s) sua(s) atividade(s) e processos, identificando os processos críticos, quais as medidas de controlo que se implementou e qual foi o grau de cumprimento desses controlos.

### **2. Sensibilização da Gestão**

Já conhecendo o resultado do diagnóstico o responsável por esta ação apresenta os resultados desta auditoria à gestão e tenta sensibilizar a gestão de topo para as vantagens da implementação de um sistema integrado. Depois a organização deve começar a ter formações ao nível de sistemas integrados de gestão e dos requisitos das normas. Também é importante sensibilizar os colaboradores sobre a importância deste sistema, para que se possa conseguir a adesão de todos e a boa colaboração de cada um para o projeto.

### **3. Definição da Política Integrada**

A organização define a sua política integrada em matéria de Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no trabalho assim como de Segurança Alimentar, a qual deve ter em consideração a realidade da organização em matéria de qualidade, ambiental e segurança (resultado do diagnóstico inicial) e os recursos que a organização pode disponibilizar para o projeto, de forma a, que seja adaptada às suas necessidades, devendo assegurar o compromisso da organização e a participação de todos os colaboradores.

### **4. Definição da equipa de Projeto**

Nesta etapa, a organização analisa o trabalho que tem de ser feito e quem o pode fazer. Após avaliar as competências de que dispõe, a organização decide acerca da necessidade de contratar ajuda externa. A maior parte das pequenas organizações não dispõe de nenhum especialista em sistemas integrados de gestão pelo que é aconselhável, nesta fase, contratar como consultor, um especialista em sistemas, a fim de a organização ficar com uma perspetiva mais correta e realista do trabalho a desenvolver.

### **5. Formação da Equipa de Projeto em Sistemas de Gestão Ambiental**

Nesta Etapa, a organização providencia formação especializada a fim de dotar a equipa de projeto das competências necessárias para a boa prossecução do projeto.

## **6. Definição do projeto de implementação**

A organização estabelece os objetivos do projeto, define a sua calendarização, as competências e responsabilidades individuais de cada elemento da equipa de projeto, a forma de monitorização dos progressos do projeto, a periodicidade das reuniões de acompanhamento com o representante da administração.

## **7. Planeamento**

Aqui a organização deve elaborar um procedimento de identificação de aspetos ambientais e determinação da sua significância e aplicá-lo de forma a conhecer com pormenor os impactes para o ambiente associados às suas atividades. Paralelamente elaborar também um procedimento de requisitos legais e outros, efetuar o levantamento dos diplomas legais aplicáveis à organização bem como outras obrigações que a organização subscreva e avaliar acerca do seu cumprimento. Quanto à qualidade é a altura de compilar a documentação interna já existente, de efetuar o enquadramento normativo exigido, melhorando algumas práticas existentes de forma a evidenciar a conformidade com os requisitos e descrever a forma como se realizam, controlam e registam as atividades. Em relação à segurança e saúde no trabalho a organização redige o procedimento de perigos e avaliação de riscos e aplica-o de forma a conhecer com pormenor os níveis de risco existentes na organização e as medidas de prevenção e de proteção necessárias para eliminar ou mitigar esses riscos. Quanto à segurança alimentar a organização tem de garantir produtos e/ou serviços alimentares seguros e conseqüentemente, a satisfação dos clientes. Este sistema deverá estabelecer um conjunto de princípios práticos de gestão, onde o envolvimento de todos os colaboradores é fundamental em estreita parceria com a gestão de topo. Após isto, a organização deve estabelecer os objetivos e metas que pretende atingir tendo em conta a política integrada elaborada, depois planeia-se as ações que permitam atingir os objetivos e metas definidas e o cumprimento dos requisitos das normas aplicáveis.

## **8. Implementação e Funcionamento**

Esta etapa é fase mais trabalhosa e demorada, pois é nesta altura que se define os recursos, atribuições, responsabilidades e autoridade de todos os colaboradores que estejam ligados ao sistema. Elaboram-se e implementam-se os procedimentos de formação, sensibilização e competência, de comunicação, de gestão e controlo dos documentos, auditorias, tratamento de não conformidades, seleção e avaliação de fornecedores, avaliação da satisfação do cliente, gestão de resíduos, identificação de perigos e avaliação de riscos, a prevenção e capacidade de resposta a emergências (Elaboração do Plano de Emergência interno (PEI), caso não tenha).

Nesta altura é necessário o envolvimento de todos os colaboradores, e para isso é necessário que estes tenham formação, ações de sensibilização para que possam ajudar a que o sistema funcione corretamente e para que tenham parte ativa na implementação deste sistema, dando sugestões e ideias de como deve funcionar. É importante que as organizações não utilizem procedimentos inúteis e sem qualquer sentido. Os requisitos e procedimentos devem ser elaborados de acordo com a necessidade do mesmo, mas também com a atividade da organização e com a sua dimensão. Por fim, nesta fase é importante que a gestão crie um canal de comunicação com os seus colaboradores, para que eles tenham notícias sobre os avanços do projeto de implementação, por forma a, que eles se sintam parte integrante deste projeto.

### **9. Verificação e Ações Corretivas**

Nesta etapa, utiliza-se procedimentos de medição e monitorização por forma a avaliar se conseguiram ou não alcançar os objetivos e metas a que se propuseram. Claro que esta verificação deve ser feita de forma permanente e sistemática. Sabendo as não-conformidades do sistema, dá-se sugestões de ações corretivas e preventivas.

### **10. Certificação**

Esta é etapa final, para quem pretende a certificação do sistema, isto é, quando uma entidade acreditada certifica que o sistema implementado cumpre os requisitos das normas. A organização só deve proceder à certificação do seu sistema após ter concluído pelo menos uma vez o ciclo de Melhoria Contínua (Deming) ou PDCA.

#### Fatores de Sucesso

Para garantir a eficácia da Gestão Integrada é fundamental a implementação de ações combinadas utilizando eficazmente os recursos disponíveis. Eis os principais fatores de sucesso (AIP, 2007:91):

- ✓ Comprometimento e envolvimento da Gestão de Topo;
- ✓ Objetivos concertados e planeamento estratégico e operacional da atividade;
- ✓ Processo de implementação, atribuição de recursos e monitorização de resultados;
- ✓ Disponibilidade de ferramentas de suporte à decisão;
- ✓ Programa de comunicação interna e informação;
- ✓ Programa de Formação e sensibilização;
- ✓ Motivação e envolvimento geral da Organização;
- ✓ Sinergias através do trabalho em equipa.

A implementação de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança reveste-se como o desafio máximo para as organizações.

### 3. Auditorias e Certificação

#### 3.1. Auditorias a Sistemas de Gestão

As organizações têm necessidade de, em intervalos planeados, avaliar se o seu sistema de gestão está conforme com as disposições planeadas, com os requisitos normativos e/ou outros estabelecidos pela mesma.

As auditorias internas, realizadas ou não por entidade terceira, são uma ferramenta através da qual as organizações podem avaliar de forma objetiva o nível de implementação de políticas e procedimentos e concluir sobre o seu desempenho (APCER, 2009).

Um outro sentido dado a este tipo de auditoria prende-se com o cumprimento eficaz dos objetivos definidos e da política estabelecida pela gestão de topo, ou seja, a constatação de que todas as metas definidas aquando da implementação do sistema estão a ser progressivamente atingidas, contribuindo para isso, uma monitorização regular dos resultados e o reporte necessário de eventuais não-conformidades detetadas; todos estes dados devem ser comunicados à direção de modo a mantê-la informada e assegurando-a de que todos os recursos utilizados neste processo estão a ser eficientemente geridos.

#### 3.2. O Processo de Certificação

A certificação do sistema de gestão de uma organização, independentemente da sua dimensão ou setor de atividade consiste no “*reconhecimento formal por parte de uma entidade externa independente - entidade certificadora acreditada para o efeito – de que todo o sistema de gestão cumpre os requisitos da(s) norma(s)*” (Soares e Pinto, 2010). Este processo inicia-se com a identificação daqueles que são todos os processos operativos caracterizadores da atividade organizacional, que estão a ser alvo de procedimentos escritos, de modo a demonstrar a conformidade com as normas; a entidade deve organizar e preparar documentos escritos associados à implementação do sistema, de modo a poderem ser apreciados por organismos tecnicamente acreditados, que conduzirá à obtenção final de um certificado de conformidade.

De entre as várias medidas enquadradas neste processo, surge além da pressão competitiva dos mercados, a necessidade de se obter todo o apoio necessário da Gestão de Topo, uma vez que a decisão de certificação é facultativa.

Para a obtenção da certificação é necessário trabalhar a organização no sentido do cumprimento integral das normas de certificação. É importante ressaltar que os requisitos das normas foram desenvolvidos no sentido da sua aplicação trazer benefícios efetivos para as organizações.

De entre as principais vantagens destacam-se (Soares e Pinto, 2010):

**A nível interno:**

- ✓ Melhoria do funcionamento da organização;
- ✓ Envolvimento de todos os colaboradores;
- ✓ Melhor formação ao nível de recursos humanos;
- ✓ Criação de uma cultura de *melhoria contínua*;
- ✓ Definição clara das responsabilidades corporativas;
- ✓ Redução dos custos (através da diminuição de desperdícios, rejeições e reclamações).

**A nível externo:**

- ✓ Melhoria da imagem da entidade (aumento da visibilidade);
- ✓ Maior confiança dos clientes (atuais e potenciais).

**Os custos:**

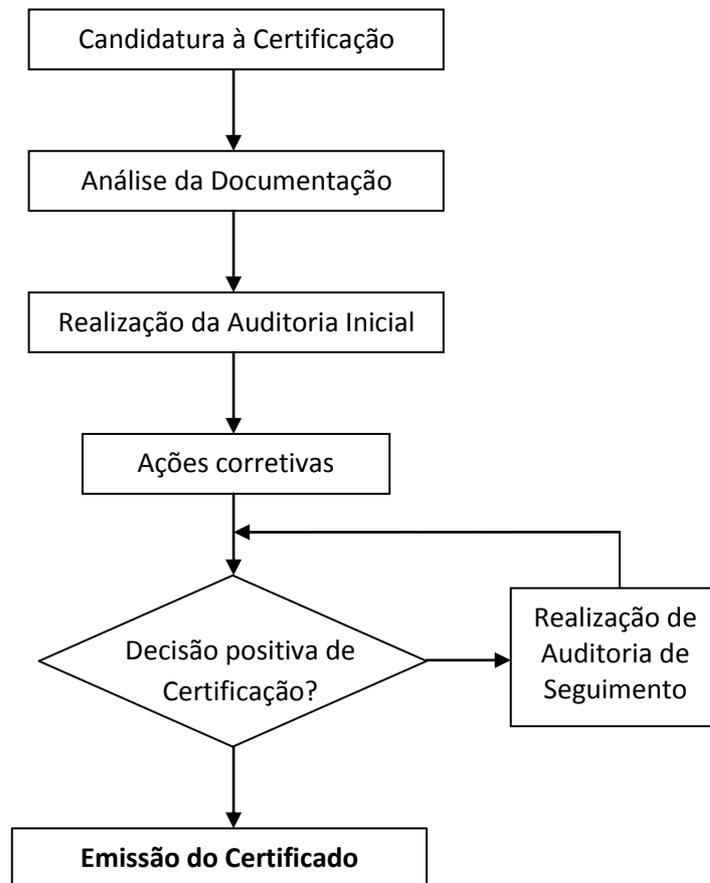
- ✓ Sensibilização e formação do pessoal;
- ✓ Reformulação e redação de novos procedimentos;
- ✓ Elaboração do Manual Integrado de Gestão;
- ✓ Tempo despendido na preparação do dossier e implementação prática.

As etapas do processo

O processo de certificação de um Sistema de Gestão não pode ser feito com um carácter de aleatoriedade, ou por outras palavras, existem regras e etapas que devem ser rigorosamente seguidas, de modo a que todo o processo respeite as normas internacionais estabelecidas. Numa primeira fase, torna-se necessário elencar um conjunto de etapas que conduzam ao processo de registo do Sistema de Gestão:

- 1ª Etapa:** Definir o objetivo do registo;
- 2ª Etapa:** Selecionar a norma apropriada;
- 3ª Etapa:** Desenvolver e implementar um Sistema de Gestão;
- 4ª Etapa:** Selecionar uma entidade certificadora e apresentar a candidatura;
- 5ª Etapa:** Realização de uma auditoria interna;
- 6ª Etapa:** Submeter o Manual para aprovação;
- 7ª Etapa:** Pré-Avaliação pelo Técnico;
- 8ª Etapa:** Tomada de decisões corretivas;
- 9ª Etapa:** Avaliação final (auditoria de seguimento);
- 10ª Etapa:** Registo (Certificação).

Num esquema mais restrito, o processo de Certificação, resume-se a:



**Figura 8.** Breve Resumo de um processo de Certificação

Fonte: Proença (2011)

A emissão do Certificado e, conseqüente Certificação da Entidade, é somente efetuado após a realização de uma auditoria final – auditoria de concessão – e tem um período válido de três anos. Durante esse período, são realizadas anualmente auditorias de acompanhamento, com o objetivo de detetar a existência ou não de desvios na gestão dos diversos processos; no final desse período é realizada uma auditoria de renovação, que manterá ou retirará a Certificação à Organização.

#### Fatores críticos de sucesso do processo de Certificação

O processo de Certificação deve ser entendido como um processo, que tem como objetivo global, a obtenção de uma distinção que diga respeito à organização no seu todo, logo é necessário que exista um grande envolvimento e comprometimento por parte de todos os seus colaboradores.

O sucesso do processo está por isso dependente, de um conjunto de fatores relacionados com a participação e o empenhamento de todos os níveis hierárquicos da organização. De entre os fatores críticos de sucesso para o processo de Certificação, destacam-se:

- ✓ Forte envolvimento da Gestão de Topo;
- ✓ Formação dos colaboradores ao nível das normas internacionais;
- ✓ Capacidade efetiva de revisão do Sistema;
- ✓ Documentação do Sistema;
- ✓ Eficiente processo de auditoria interna do Sistema;
- ✓ Desenvolvimento periódico de ações corretivas.

# **CAPÍTULO II – Apresentação da Instituição Acolhedora**

## 1. Identificação e Caracterização da Instituição

<b>Designação Social</b>	Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
<b>Sede</b>	Lisboa
<b>Atividade</b>	Formação Profissional na área do Turismo e Hotelaria
<b>Endereço</b>	Quinta da Boavista 3030-076 Coimbra
<b>Telefone</b>	239 007 000
<b>Telefax</b>	239 007 139
<b>Endereço de correio eletrónico</b>	<a href="mailto:ehtcoimbra@turismodeportugal.pt">ehtcoimbra@turismodeportugal.pt</a>
<b>Endereço do sítio da internet</b>	<a href="http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra">http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra</a>
<b>Número de identificação fiscal</b>	508666236
<b>CAE</b>	84130



**Figura 9.** Vista aérea da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

**Fonte:** <http://www.abae.pt/programa/GreenKey/workshop/images/ehc.png>, em 5/3/2014

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, abreviadamente designada por EHTC, foi criada e integrada na orgânica do Instituto Nacional de Formação Turística pelo Decreto-Lei n.º 256/89 de 12 de agosto tendo sido inaugurada a 29 de Novembro de 1989.

É tutelada pelo Turismo de Portugal IP, Entidade Pública central responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, na dependência da Secretaria de Estado do Turismo/Ministério da Economia e Emprego.

A EHTC assume-se como uma escola de referência na formação do setor de hotelaria e turismo, pretendendo dotar as empresas, nacionais ou estrangeiras, de hotelaria, restauração e turismo, com os melhores profissionais do setor.

A atividade da EHTC iniciou com o curso de Receção, Portaria e Animação, o curso de Guias Intérpretes e posteriormente, o curso de aperfeiçoamento de Bar. Gradualmente, veio a alargar o leque de formação com os cursos de dupla certificação em Restaurante/Bar, Cozinha/Pastelaria e Técnicas e Gestão de Restauração. A partir do ano letivo 2000/2001, aumentou a oferta formativa para a área do Turismo e para a área da Gestão Hoteleira.

Os cursos de dupla certificação ministrados pela EHTC destinam-se a jovens com o 9º ano de escolaridade, conferindo-lhes equivalência ao 12º ano e uma certificação profissional de nível IV. A oferta formativa de nível V – cursos pós-secundários denominados de especialização tecnológica, tem vindo a aumentar a sua influência, sendo considerados uma aposta estratégica para o futuro. Destacam-se aqui os cursos de Gestão Hoteleira – Restauração e Bebidas, Gestão Hoteleira – Alojamento e Gestão e Produção de Cozinha.

Outra dimensão formativa fundamental da EHTC, na qual assumiu responsabilidades a partir de 1998, é a formação contínua de ativos, em que se leva aos profissionais já no ativo e às respetivas empresas, o conhecimento especializado transmitido pelos seus formadores, promovendo assim o acesso à formação a muitos milhares de trabalhadores do setor, onde também se contam muitos empresários, que não tiveram acesso a formação inicial.

Para cumprir a sua vocação formativa, mas também de prestação de serviços hoteleiros à comunidade envolvente, a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra dispõe de instalações funcionais, desde cozinhas e pastelaria de formação e produção, restaurante e bar de aplicação, lavandaria, economato, auditório, salas de informática e multimédia e salas comuns.

No contexto da rede de escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal, a EHTC tem ainda como responsabilidade o acompanhamento e monitorização do funcionamento de duas importantes escolas: a Escola de Hotelaria e Turismo do Fundão, criada em 2003, e a Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste, inaugurada em 2007, constituída pelos Pólos de Óbidos (primeiro a iniciar atividade) e de Caldas da Rainha.

A EHTC desenvolveu programas curriculares adaptados às exigências do mercado e desenhados em parceria com a melhor escola do mundo no setor, a *École Hôtelière de Lausanne*. Estes cursos foram desenvolvidos para que os alunos adquiram uma sólida preparação técnica para o posterior ingresso no mercado de trabalho. Neste contexto, os alunos possuem uma formação adequada para começarem imediatamente a trabalhar em turismo e hotelaria, desenvolver a sua própria empresa ou, ainda, prosseguir estudos no ensino superior.

## 2. Historial

Em 1965, e na sequência da prévia existência da que é conhecida como Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, foi criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, organismo que, sob tutela governamental, chamou a si a formação dos Recursos Humanos para a Hotelaria, Restauração e Turismo, setor emergente da Economia na década de 60, e cujo incremento nas décadas seguintes é conhecido.

Com outras duas designações - Instituto Nacional de Formação Turística (INFT), de 1979 a 2002 – e Instituto de Formação Turística (INFTUR), de 2002 a 2007, é nesse ano que dando cumprimento ao Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), se funde com outros quatro organismos (Instituto de Turismo de Portugal, Fundo de Turismo, Direção-Geral do Turismo e Inspeção-Geral de Jogos), dando origem ao atual Turismo de Portugal, I.P.

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra encontra-se a funcionar desde 1989, assumindo-se como um farol de referência na Formação para o Setor da Hotelaria e Turismo. Ao longo de 25 anos de atividade, são já mais de 2.000 os alunos certificados, apresentando um índice de aproveitamento superior a 80%, demonstrativo do empenho dos alunos e qualidade dos seus formadores, profissionais dedicados e conscientes do impacto da sua mensagem e exemplo junto dos jovens, formando com eles equipas de trabalho extremamente unidas.

Outra dimensão formativa é a formação contínua de profissionais por toda a Região Centro. Esta evolução não se fez só pelo aumento do número (e qualidade) de estruturas, e pela sua distribuição geográfica mas também pela aposta assumida na constante melhoria. A excelência dos formadores e das matérias ministradas e o investimento nas novas tecnologias, que dotam atualmente as Escolas do Turismo de Portugal com todos os equipamentos e ferramentas de informação (hardware e software) necessários ao excelente desempenho de todos os envolvidos

na atividade formativa, são também apostas de melhoria contínua destinadas a melhorar a qualidade do desenvolvimento dos alunos.

Para Setembro de 2014 estão previstas obras de melhoramento na Cozinha Profissional, financiadas pelo Turismo de Portugal e com duração prevista de três meses, onde se pretende requalificar os espaços de cozinha, sala de formação, economato e pastelaria, melhorando assim a qualidade de ensino e de trabalho de formandos e formadores.

### **3. Missão**

A EHTC apresenta como principal missão formar, qualificar e certificar jovens da Região Centro, desenvolvendo um conjunto de cursos, ações de formação, projetos e atividades de certificação escolar e profissional, nos setores de hotelaria, restauração e turismo, exibindo os recursos necessários e imprescindíveis para preparar os melhores profissionais, garantindo o desenvolvimento das competências mais requisitadas neste setor.

### **4. Visão**

Ser uma Instituição reconhecida pela excelência da formação prestada com planos de estudos exigentes e motivadores, forte articulação com as empresas do setor, qualidade de ensino acreditada e controlada, infra-estruturas adequadas, pessoal docente altamente qualificado e motivado.

### **5. Valores**

- ✓ Respeito
- ✓ Eficiência/Rigor
- ✓ Orientação para o Cliente
- ✓ Orientação para os Resultados
- ✓ Qualidade
- ✓ Inovação/Criatividade
- ✓ Compromisso com o Meio Ambiente
- ✓ Ética e Responsabilidade Social

## 6. Serviços Prestados pela EHTC

Os principais serviços prestados pela EHTC têm como principal objetivo a transmissão de conhecimentos e de competências nas suas áreas de excelência e de especialização.

Existe uma grande diversidade de cursos que são planeados para que os alunos adquiram uma sólida preparação técnica para o rápido ingresso no mercado de trabalho.

Oferta formativa	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Cursos de Especialização Tecnológica (Nível V)</u></b></li> </ul>	<p>Os cursos de Especialização Tecnológica são para jovens com o 12º ano de escolaridade que procuram um futuro profissional promissor, alternativo ao ensino superior. Foram desenhados para desenvolver recursos altamente qualificados, dando resposta às atuais exigências do mercado de trabalho, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestão e Produção de Pastelaria</li> <li>✓ Gestão e Produção de Cozinha</li> <li>✓ Gestão Hoteleira - Alojamento</li> <li>✓ Gestão Hoteleira – Restauração e Bebidas</li> <li>✓ Gestão de Turismo</li> <li>✓ Culinary Arts - Programme in English</li> <li>✓ Turismo de Ar Livre</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Cursos On The Job (Nível IV OTJ)</u></b></li> </ul>	<p>Os cursos de Formação On-The-Job foram concebidos para qualificar jovens com conhecimentos concretos da realidade empresarial e das exigências funcionais e operacionais da profissão. São destinados aos jovens que tenham o 11º ano de escolaridade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnicas de Cozinha/Pastelaria (on the job)</li> <li>✓ Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas (on the job)</li> <li>✓ Técnicas de Receção Hoteleira (on the job)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Cursos de Dupla Certificação - CET's (Nível IV)</u></b></li> </ul>	<p>Para jovens com o 9º ano de escolaridade, os cursos de Dupla Certificação oferecem uma formação teórica e prática consistente, ambicionando terminar o 12º ano e obter simultaneamente uma qualificação profissional. Nesta área a EHTC disponibiliza os cursos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Operações Turísticas e Hoteleiras</li> <li>✓ Técnicas de Cozinha/Pastelaria</li> <li>✓ Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas</li> </ul>

Oferta formativa	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Pós - Graduação em Gestão Turística e Hoteleira</u></b></li> </ul>	Para os jovens com licenciatura ou CET's que pretendam adquirir competências comportamentais e técnicas que lhes irão permitir desenhar e gerir de forma integrada as atividades do domínio turístico, como a gestão hoteleira, restauração, prospeção/promoção/atração de mercados, conceção e gestão de eventos e desenvolvimento de projetos imobiliários de base turística.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Formação Contínua e Profissional</u></b></li> </ul>	<p>A escola proporciona cursos de formação contínua para profissionais no ativo, visando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Qualificar e requalificar os profissionais do setor do Turismo;</li> <li>✓ Estimular a promoção socioprofissional dos indivíduos;</li> <li>✓ Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas turísticas.</li> </ul>

**Quadro 3.** Oferta formativa

Fonte: Elaboração própria

Para além desta vasta oferta formativa, a EHTC presta os seguintes serviços:

- **Workshops & Seminários**

A EHTC apresenta várias propostas em termos de workshops e seminários, para que desta forma, os seus clientes explorem os seus interesses e aperfeiçoem as suas técnicas, participando nas diversas ações que são realizadas regularmente nas áreas do turismo, gastronomia e vinhos, entre outros.

- **Restaurante**

A EHTC dispõe de um Restaurante Pedagógico aberto ao público em geral, onde se tem a oportunidade de degustar pratos inovadores, requintados e cuidadosamente elaborados de forma a transmitir os melhores conhecimentos aos seus alunos e, ao mesmo tempo, satisfazer e aguçar o apetite dos seus clientes.

- **Acolhimento de Visitas de Estudo**

A EHTC possui um serviço de orientação de visitas de estudo, onde os visitantes além de conhecerem a Oferta Formativa e as Instalações da escola, têm disponível o Restaurante de Aplicação e a participação em Workshops diversos.

- Team Building

Cozinhando em equipa consegue-se preparar uma refeição nas cozinhas pedagógicas da escola ou preparar um cocktail no bar pedagógico, com o apoio dos Chefs e formadores, seguindo-se as provas de degustação.

É oferecida uma oportunidade diferente de experiências marcantes e motivadoras, valorizando o trabalho de equipa.

- Aluguer de espaços

A escola dispõe de locais diferentes e únicos que poderão servir como uma nova abordagem à realização de eventos. Existem espaços exteriores e interiores, como pátios, terraços e salas multifuncionais, podendo ainda o cliente, usufruir do refeitório e pastelaria.

- Catering

A EHTC conta com profissionais extremamente competentes e alunos muito empenhados que dão sempre o seu melhor num evento único, pensado exclusivamente no cliente.

Dispõe de uma vasta possibilidade de menus e tipos de serviço que incluem business drinks, coffee breaks, cocktails, almoços e jantares, podendo estes serem realizados nas instalações da escola ou noutros locais.

## 7. Recursos Humanos

A tabela 2 representa a distribuição dos funcionários por sexo e grupo etário no ano letivo 2013/2014<sup>2</sup>.

GRUPO ETÁRIO	FEMININO	MASCULINO	TOTAIS
19-50 anos	35	35	70
> 50 anos	7	3	10
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>38</b>	<b>80</b>

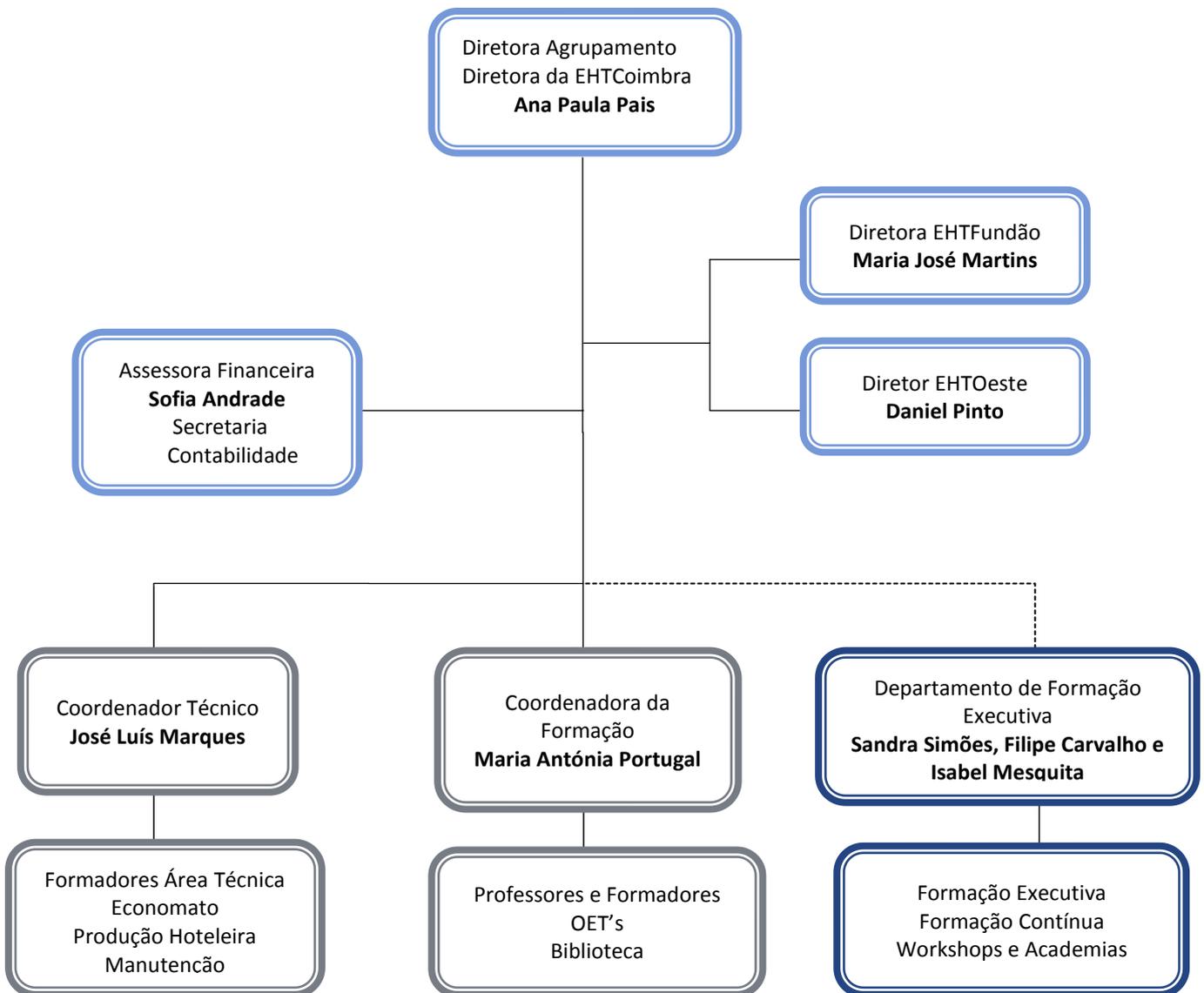
**Tabela 2.** Distribuição dos funcionários da EHTC por sexo e grupo etário

**Fonte:** Elaboração própria

<sup>2</sup> Inclui o pessoal a termo e do quadro no início do ano letivo 2013/2014.

## 8. Estrutura interna

De seguida, apresenta-se o gráfico 1 que descreve as interdependências e o relacionamento dos órgãos de gestão e administração da EHTC.



**Figura 10.** Organograma da EHTC

**Fonte:** Adaptado de Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra (2013)

A diretora da EHTC é a Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Pais, que também exerce funções associadas ao acompanhamento e monitorização de duas escolas da rede do Turismo de Portugal, nomeadamente a Escola de Hotelaria e Turismo do Fundão, criada em 2003 e a Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste, inaugurada em 2002 constituída pelos Pólos de Óbidos e de Caldas da Rainha.

Os diretores destas duas escolas são respetivamente, a Dr.<sup>a</sup> Maria José Martins e o Dr.<sup>o</sup> Daniel Pinto.

No que diz respeito à assessoria financeira destaca-se a Dr.<sup>a</sup> Sofia Andrade e na coordenação da área técnica o Dr.<sup>o</sup> José Luís Marques. Na coordenação da formação, a Dr.<sup>a</sup> Maria Antónia e no departamento de formação executiva a Dr.<sup>a</sup> Sandra Simões, o Dr.<sup>o</sup> Filipe Carvalho e a Dr.<sup>a</sup> Isabel Mesquita.

Relativamente ao serviço de alimentação, este engloba a cafetaria escolar e a cozinha profissional que fornece refeições para o refeitório e para o restaurante pedagógico.

No presente, a supervisão técnica do serviço de alimentação é coordenada pelo Dr.<sup>o</sup> José Luís Marques e pela Dr.<sup>a</sup> Dora Caetano. Recentemente, a Dr.<sup>a</sup> Dora Caetano assumiu as funções de Chefe de Cozinha.

A gestão do economato está atribuída à Dona Sónia Julião que faz a aquisição dos géneros alimentícios, mercadorias e de todos os artigos necessários às diversas zonas.

Na cafetaria escolar, trabalham duas funcionárias que têm como objetivos preparar, confeccionar e distribuir os produtos de cafetaria.

A cozinha profissional conta com a colaboração de nove Chefs formadores, dos quais apenas 2 são internos. Os Chefs têm como principais funções a organização, coordenação e execução dos trabalhos relacionados com o serviço de cozinha; a criação de receitas; a elaboração de ementas; a conservação dos alimentos entregues nas diversas zonas e a confeção das refeições. Os Chefs têm como obrigação denunciar eventuais irregularidades, tanto ao nível do funcionamento da cozinha profissional, como ao nível da higiene sanitária dos alimentos, das instalações, equipamentos, armazenamento, manipulação e distribuição alimentar.

Todos os Chefs dão formação aos alunos, confeccionando desta forma as refeições para o restaurante e para o refeitório.

No restaurante, exercem funções três formadores em que apenas um deles pertence ao quadro. Além dos formadores, a prestação de serviços no restaurante pedagógico é também da responsabilidade dos alunos que se encontram em formação.

É de referir ainda, a intervenção de um funcionário da secretaria da escola que também exerce funções relativamente ao serviço de alimentação que realiza o controlo económico das refeições servidas.

# **CAPÍTULO III – Descrição das Atividades Desenvolvidas na EHTC**

## 1. Introdução

Neste capítulo, abordam-se as atividades que foram levadas a cabo pela estagiária, no decorrer do seu período de estágio (28 de Fevereiro de 2014 a 29 de Agosto de 2014), relatando-as de forma resumida. As atividades realizadas, encontram-se expressas de forma mais complexa nos Apêndices A, B e C, cuja leitura é imprescindível para a compreensão do trabalho elaborado.

## 2. Cronologia e Integração

À semelhança do preconizado para a execução de um trabalho de auditoria, também, o estágio deve estar assente num planeamento. Assim, apresenta-se de seguida o cronograma de atividades que visa evidenciar a cronologia do período de estágio e a elaboração do relatório.

Etapas	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out
Etapa 1 - Início do estágio na EHTC.									
Etapa 2 - Revisão de literatura e enquadramento teórico.									
Etapa 3 - Análise de documentos e legislação atual.									
Etapa 4 - Acompanhamento e observação das atividades efetuadas na Escola.									
Etapa 5 - Tratamento de dados.									
Etapa 6 - Realização de trabalhos na unidade de Segurança Alimentar.									
Etapa 7 - Apresentação dos resultados e propostas de melhoria.									
Etapa 8 - Agendamento e participação de uma reunião com uma entidade externa da área da segurança alimentar.									
Etapa 9 - Avaliação de riscos laborais.									
Etapa 10 - Recolha de informação necessária à elaboração de procedimentos e instruções.									
Etapa 11 - Elaboração de procedimentos e instruções.									
Etapa 12 - Monitorização de alunos nas diversas atividades de verão realizadas pela EHTC.									
Etapa 13 - Colaboração na elaboração do dossier de autocontrolo.									
Etapa 14 - Elaboração do Manual do Sistema Integrado de Gestão.									
Etapa 15 - Conclusão do estágio na EHTC.									
Etapa 16 - Redação do relatório de estágio.									
Etapa 17 - Entrega do relatório.									

**Figura 11.** Cronograma das atividades desenvolvidas

**Fonte:** Elaboração própria

A integração da estagiária, na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, foi muito boa. Após a receção na Instituição pelo Dr. José Luís Marques, da apresentação das instalações e dos colegas de trabalho, das formalizações e das considerações ao nível do funcionamento da Escola, os primeiros dias de estágio foram reservados à leitura de documentos, legislação e manuais disponibilizados, bem como à observação e acompanhamento das atividades realizadas, por alunos e formadores, na Cozinha Profissional e no Bar da EHTC.

Esta fase revelou-se deveras importante a nível da ambientação à profissão e ao trabalho a desenvolver como também para uma melhor assimilação das responsabilidades, regras e normas a cumprir.

De um modo geral, a estagiária foi muito bem recebida por toda a equipa da EHTC o que levou a um contributo positivo no decorrer do seu estágio.

### **3. Descrição e análise reflexiva das atividades de estágio**

As tarefas desenvolvidas ao longo destes seis meses foram muito diversificadas. A proposta inicial deste estágio tinha em foco a Implementação de um Sistema de Segurança Alimentar. No entanto, desenvolveram-se trabalhos e atividades em outras áreas que irão ser abordados neste capítulo.

#### **3.1. Assistência a Palestras e Seminários, realizados na EHTC**

Ao longo dos seis meses a estagiária foi convidada, pelo seu Supervisor e pela Diretora Ana Paula Pais, a assistir a algumas palestras e seminários, no âmbito das áreas abordadas no seu estágio, dos quais se destacam o seminário sobre a Gestão de Compras para Hotéis e Instituições Sociais e a palestra sobre o Guia de Boas Práticas de Acessibilidade para o Turismo Ativo. Estas palestras e seminários tiveram lugar no auditório da EHTC. Foram ótimas oportunidades para entrar em contacto com temáticas novas e conhecer pessoas envolvidas na área em que estava a trabalhar.

#### **3.2. I Encontro Ambiental das Escolas de Hotelaria e Turismo em Lamego**

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, tem vindo a adotar e a desenvolver boas práticas ambientais num trabalho que se pretende progressivo. A aposta na educação ambiental tem sido uma realidade cada vez mais acarinhada pela Escola de Hotelaria, como forma de envolvimento da comunidade escolar.

No ano letivo 2013/2014, a EHTC conquista assim a primeira Bandeira Verde no âmbito do programa Eco Escolas. Trata-se de um programa Internacional que pretende encorajar ações e reconhecer o trabalho de qualidade desenvolvido pelas escolas, no âmbito da Educação Ambiental. Este Programa fornece fundamentalmente uma metodologia, formação, materiais pedagógicos, apoio e enquadramento ao trabalho desenvolvido pela escola, estimulando práticas ambientais sustentáveis.

Neste âmbito, a EHTCoimbra coorganizou no dia 25 de Março, o I Encontro Ambiental das Escolas de Hotelaria e Turismo, tendo como principais objetivos:

- ✓ Apelar para a importância do desenvolvimento sustentável na área de Hotelaria e Turismo;
- ✓ Incentivar as Escolas de Hotelaria e Turismo a efetuarem a candidatura ao programa Eco Escolas;
- ✓ Delinear estratégias para que mais Escolas de Hotelaria e Turismo consigam o galardão – Bandeira Verde;
- ✓ Comemorar o Dia Verde do Turismo de Portugal, I.P.

O Encontro Ambiental realizou-se na Escola de Hotelaria e Turismo do Douro-Lamego. Durante esta atividade, a estagiária pode observar as instalações afetas ao serviço de Cozinha, com a ajuda do Chef Alexandre Ferreira. Foi proporcionada uma visita guiada, onde foram apresentadas as várias secções da Cozinha com instalações recentes e em ótimas condições. Desta forma, a estagiária pode comparar as instalações da Escola de Coimbra com as de Lamego, servindo como padrão à potencial melhoria da EHTC.

### **3.3. Realização e apresentação do Relatório de Diagnóstico da Auditoria à Cozinha Profissional e Bar da EHTC**

Juntamente com uma colega estagiária da área da Nutrição e Dietética, foram realizados durante 3 semanas, vários trabalhos que tinham como objetivos principais conhecer as práticas de Higiene e Segurança desenvolvidas pela Instituição; obter uma visão objetiva sobre a eficácia do sistema de Segurança Alimentar desenvolvido; determinar a conformidade dos procedimentos da Instituição com os requisitos legais e contratuais, políticas, normas, regulamentos e boas práticas de higiene; identificar parâmetros de potencial melhoria e identificar não conformidades para, posteriormente propor medidas corretivas/preventivas (melhorias nas práticas de Higiene e Segurança Alimentar).

Para a concretização destes objetivos, foi elaborado:

- ✓ Um Relatório de Diagnóstico da Auditoria à Cozinha Profissional e Bar<sup>3</sup>, tinha como intuito informar a Instituição das principais irregularidades detetadas e as medidas corretivas a adotar.

---

<sup>3</sup> Apêndice A - Relatório de Diagnóstico: Auditoria à Cozinha Profissional e Bar da EHTC.

O Relatório continha uma introdução sobre a história e oportunidades de formação disponibilizadas pela EHTC; a metodologia que foi utilizada; a caracterização de todas as áreas observadas; os resultados; as inconformidades verificadas; a discussão com a apresentação de medidas corretivas e por fim foi elaborada uma conclusão, com o resumo dos aspetos mais importantes do relatório.

No final desta etapa o Dr. José Luís Marques, Coordenador da Área Técnica, analisou o relatório e marcou uma data para a apresentação do mesmo à Direção da Escola.

No dia 24 de Abril de 2014, foi apresentado, em PowerPoint, o estudo realizado onde, essencialmente, foram discutidas e analisadas as propostas de medidas corretivas face às irregularidades detetadas.

Com a elaboração deste relatório, conclui-se que apesar da preocupação evidente da EHTC em garantir os recursos e as condições necessárias para ministrar um ensino de excelência, observável, igualmente, ao nível da higiene e segurança alimentar através do controlo de pragas trimestral realizado por uma entidade externa e de manipuladores dos alimentos que possuem formação específica certificada nesta matéria, verificaram-se irregularidades várias e, na maioria dos casos, muito graves, que se estendem, invariavelmente, à totalidade das zonas/áreas avaliadas, colocando assim em causa a qualidade dos serviços prestados ao nível da higiene e segurança alimentar.

#### **3.4. Relatório de Avaliação de Riscos Laborais**

Ao longo de todo o mês de Maio, foi elaborado um Relatório de Diagnóstico sobre Riscos Laborais<sup>4</sup>. Este estudo teve como principal objetivo a identificação dos perigos e avaliação dos respetivos riscos, inerentes ao funcionamento do serviço de Cozinha e do Bar da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Pretendeu-se avaliar e implementar as medidas corretivas de todas as secções respeitantes à Cozinha Profissional e ao Bar, contribuindo assim, para a melhoria das condições e procedimentos ligados ao setor da atividade em análise.

O relatório era constituído por:

- ✓ Um Plano de Auditoria que descrevia o âmbito, objetivo, data, a metodologia utilizada e o nome das pessoas que foram auditadas;
- ✓ Uma lista de verificação sobre a Segurança e Higiene no Trabalho;

---

<sup>4</sup> Apêndice B - Relatório de Diagnóstico: Avaliação de Riscos Laborais.

- ✓ Um Questionário sobre Acidentes de Trabalho/Doenças Profissionais no local de trabalho nos últimos 5 anos, entregue aos trabalhadores afetos ao serviço de Cozinha e do Bar.

No relatório, foi feita a caracterização da instituição; foram identificados os possíveis riscos existentes para cada etapa na restauração; foi realizado o levantamento de diversos dados acerca dos serviços de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho com o auxílio de checklist's; procedeu-se ao registo fotográfico; efetuou-se a análise dos acidentes de trabalho nos últimos anos e foi realizada uma extensa pesquisa acerca da legislação aplicável em vigor, em matéria de Higiene e Segurança no Trabalho adequada à Instituição.

Efetuuou-se o tratamento e análise de todos os dados recolhidos, relatando todas as conformidades e inconformidades detetadas e propondo medidas corretivas e preventivas. Por fim, procedeu-se à discussão dos resultados e realizou-se uma breve conclusão focando os aspetos mais relevantes.

Após a análise dos resultados obtidos, concluiu-se que é evidente a necessidade de serem tomadas medidas conducentes à eliminação dos problemas encontrados, assim como melhorar as boas práticas existentes e dar cumprimento aos normativos aplicáveis em matéria de segurança e saúde no trabalho.

Ficou constatada a necessidade de alguns investimentos direcionados para melhorias nas condições das instalações da cozinha, formação e sensibilização profissional inicial e contínua, e mudança de hábitos de trabalho enraizados.

### **3.5. Demonstrações e Sessões de Divulgação da EHTC**

A EHTC está presente em diversas Feiras de Informação/Orientação Escolar e Profissional. No dia 6 de Junho, foi solicitada a presença da estagiária juntamente com a Dr.<sup>a</sup> Carla Marques no Pavilhão Multiusos, na Figueira da Foz, onde foi divulgada a oferta formativa da EHTC para o ano letivo 2014/2015 no evento Move 2014.

A estagiária teve a oportunidade de contactar com jovens interessados em estudar na EHTC, num futuro próximo, divulgando-lhes a oferta formativa disponível, workshops e atividades realizadas pela escola e explicando-lhes a organização e funcionamento das estruturas escolares.

### **3.6. Escola de Verão**

Durante a última semana de Junho e ao longo de todo o mês de Julho, a estagiária auxiliou a Dr.<sup>a</sup> Sandra Simões, Técnica da Área de Formação, na preparação da “Escola de Verão”, que se realizou durante este período na EHTC. A Escola de Verão é um projeto da Escola de Hotelaria de Coimbra, destinado a jovens com idades compreendidas entre 6 e 23 anos, onde os participantes têm oportunidade de ter uma formação complementar à sua formação escolar. Nesta atividade eles aprendem competências na área da cozinha e pastelaria que são úteis nas suas vidas pessoais, confeccionando ementas simples e práticas, com a ajuda dos Chefs, ganhando autonomia e explorando diversas técnicas de cozinha.

Foram 5 semanas de atividades de cozinha e pastelaria com participações em workshops, em que cada semana havia um grupo diferente de jovens. Como a EHTC tem tradição de no final de cada formação certificar os seus alunos, no final de cada semana realizou-se uma cerimónia de encerramento, no qual os pais dos pequenos chefs participaram, degustando os vários pratos que foram confeccionados ao longo da semana e assistindo à entrega dos certificados.

A estagiária, durante estas semanas, ficou responsável pela vertente logística. Teve como tarefas principais, efetuar os contactos de confirmação dos participantes; realizar os certificados de participação e efetuar todo o acompanhamento e vigilância dos participantes nas áreas técnicas.

Foi uma atividade bastante enriquecedora a nível pessoal, exigiu um elevado sentido de responsabilidade onde foi dada a oportunidade de trabalhar numa área diferente e muito gratificante.

### **3.7. Acompanhamento de visitas do Controlo de Pragas**

Nos dias 23 e 24 de Julho, foi dada a oportunidade de acompanhar os Técnicos do Controlo de Pragas da Truly Nolen Portugal<sup>5</sup>.

No dia 23, procedeu-se à substituição das lâmpadas dos equipamentos de captura de insetos voadores que não estavam a funcionar há alguns anos.

De acordo com o nº4 do capítulo IX do anexo II do Regulamento nº 852/2004 de 29 de abril e suas alterações, deverá ser implementado um sistema de controlo de pragas eficiente, sendo que esse sistema deverá ser implementado por alguém que tenha formação e conhecimentos necessários para manipular venenos, não sendo por isso, na generalidade dos casos, possível efetuar o controlo internamente, sendo necessário contratar os serviços de uma empresa externa.

---

<sup>5</sup> Anexo XI.

De facto, o Controlo de Pragas da EHTC é realizado trimestralmente por entidade externa, a Truly Nolen Portugal, no entanto só a esta data, foi pedido um orçamento relativo à avaria dos equipamentos de captura de insetos voadores.

Como já foi anteriormente referido, existia falta de cuidado na manutenção destes equipamentos, estando a maior parte desligados e em más condições de higiene e conservação. A estagiária assistiu à substituição das lâmpadas e limpeza dos insetocaçadores.

No dia 24, foi realizada a inspeção/tratamento no âmbito do controlo de baratas, tendo sido aplicado um gel inseticida em locais estratégicos e apropriados.

### **3.8. Acompanhamento da Manutenção Anual dos Extintores**

No dia 23 de Julho, durante toda a manhã, a estagiária acompanhou o Técnico da empresa Desenhoconta-Eng, e Equip. Segurança, Lda que efetuou a manutenção geral anual de todos os extintores da EHTC<sup>6</sup>.

A manutenção é um dos aspetos mais importantes dos extintores. Esta é obrigatória por lei e deve ser feita anualmente ou sempre que o extintor for utilizado.

Além de ser obrigatória, a manutenção tem de ser efetuada por empresas especializadas e certificadas segundo a norma NP 4413:2012.

Os extintores devem conter uma etiqueta de manutenção onde deverão estar as seguintes informações: ano e mês do carregamento do extintor, ano e mês da revisão e, ainda, ano e mês de validade, após o qual é necessário novo processo de manutenção.

Foi dada a oportunidade de assistir a todo o processo da manutenção dos 35 extintores da EHTC. Este realizou-se na carrinha do Técnico da empresa Desenhoconta, onde foi feita uma inspeção a cada equipamento com o intuito de avaliar se o mesmo permanecia em condições de operação.

Assim, o Técnico responsável:

- ✓ Efetuou a limpeza de todos os componentes;
- ✓ Verificou as roscas e partes internas;
- ✓ Realizou ensaios nos componentes;
- ✓ Procedeu à execução de recargas e pressurização;
- ✓ Colocou o anel, trave e lacre;
- ✓ Fixou o selo de identificação da Conformidade, da etiqueta de garantia e do quadro de instruções.

---

<sup>6</sup> Anexo V.

Salienta-se o facto de que a altura dos extintores não está de acordo com o artigo 163º do anexo I do atual Regulamento Técnico de Segurança contra Incêndios em Edifícios, publicado através da Portaria nº 1532/2008, de 29 de Dezembro, que refere que os extintores de incêndio devem ser instalados "de modo a que o seu manípulo fique a uma altura não superior a 1,20m do pavimento". Posto isto, espera-se que a EHTC, num futuro próximo, mande proceder à mudança na altura dos seus equipamentos contra incêndios.

### **3.9. Dossier de Autocontrolo**

Durante o mês de Agosto, a estagiária auxiliou a Dr.<sup>a</sup> Dora Caetano, Chefe de Cozinha e Técnica de Gestão Hotelaria, a completar o dossier de autocontrolo. Foram realizadas fichas técnicas de produção, fichas de registo relativas à limpeza periódica das instalações das áreas técnicas; fichas de controlo de temperaturas; fichas de receção dos alimentos; fichas de registo de manutenção periódica das máquinas; fichas de registo de amostra testemunha; fichas de registo de recusa de matérias-primas, fichas de registo do controlo de manutenção de extintores e fichas de registo da substituição do óleo de fritura<sup>7</sup>.

A estagiária pode assim, pôr em prática muitos dos conhecimento que adquiriu ao trabalhar na área de Segurança e Higiene Alimentar, servindo o seu contributo nesta atividade para fazer cumprir o Princípio n.º 7 do HACCP – *Estabelecimento de um Sistema de Documentação e Registo*, tendo em conta que a documentação e a manutenção de registos são essenciais para uma aplicação eficiente do HACCP e permitem à instituição verificar que os controlos do HACCP estão a ser efetuados e a ser mantidos, constituindo a prova do bom funcionamento do sistema.

### **3.10. Manual do Sistema Integrado de Gestão**

Elaborar um Manual do Sistema Integrado de Gestão<sup>8</sup>, foi um dos objetivos primordiais do estágio. Este Manual teria de documentar Procedimentos, Instruções de Trabalho e Impressos, de forma a servir de linha orientadora para aperfeiçoar os serviços prestados tendo como base as normas da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e a norma relativa à Higiene e Segurança Alimentar, de acordo com a informação recolhida e a bibliografia aplicável:

- ✓ NP EN ISO 9001:2008;
- ✓ NP EN ISO 14001:2012;

---

<sup>7</sup> Anexos: III, VII, X, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXIII.

<sup>8</sup> Apêndice C - Manual Integrado de Gestão.

- ✓ NP EN ISO 22000:2005;
  - ✓ OHSAS 18001:2007;
  - ✓ Sistemas de Gestão Ambiental – Guia para a sua implementação;
  - ✓ Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho – Guia para a sua implementação;
  - ✓ Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação;
  - ✓ Sistema de Gestão da Segurança Alimentar – Guia para a sua implementação
  - ✓ Implementação de Sistemas Integrados de Gestão – Qualidade, Ambiente e Segurança.
- Os Procedimentos elaborados para o processo de Gestão do Sistema Integrado foram:
- ✓ Controlo dos Documentos e Registos;
  - ✓ Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas;
  - ✓ Auditoria Interna;
  - ✓ Aprovisionamento e Conservação:
  - ✓ Gestão de Resíduos Sólidos/ Embalagens;
  - ✓ Situação de Emergência;
  - ✓ Equipamento de Proteção Individual (EPI);
  - ✓ Mala de Primeiros Socorros;
  - ✓ Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos.
- Para o processo de Compras:
- ✓ Gestão de Fornecedores.
- Os Impressos foram:
- ✓ IMP.01: Mapa de controlo de registos;
  - ✓ IMP.02: Protocolo de distribuição de documentos;
  - ✓ IMP.03: Registo de Rúbricas;
  - ✓ IMP.04: Registo de Não Conformidades e Ações Corretivas;
  - ✓ IMP.05: Registo de Não Conformidades e Ações Preventivas;
  - ✓ IMP.06: Plano de Auditoria;
  - ✓ IMP.07: Programa de Auditorias Internas;
  - ✓ IMP.08: Ata de Reunião;
  - ✓ IMP.09: Requisição de compra;
  - ✓ IMP.10: Nota de encomenda;
  - ✓ IMP.11: Ficha de Identificação de Fornecedores;

- ✓ IMP.12: Ficha de Avaliação de Fornecedores;
  - ✓ IMP.13: Ficha de Recebimento de Produtos;
  - ✓ IMP.14: Ficha de Controlo da Temperatura do Ar;
  - ✓ IMP.15: Ficha de Registo de Temperaturas de Unidades de Frio;
  - ✓ IMP.16: Rotulagem;
  - ✓ IMP.17: Procedimentos a adotar no combate contra incêndios;
  - ✓ IMP.18: Ficha de controlo e reposição de material da caixa de primeiros socorros.
- Foram elaboradas Instruções de Trabalho relativas à:
- ✓ Postura Correta;
  - ✓ Movimentação Manual de Cargas e Posturas Adequadas.
- Foi abordado o Sistema HACCP, definindo-se:
- ✓ As Noções Básicas;
  - ✓ Os Pré-requisitos do Sistema HACCP;
  - ✓ Os Princípios do Sistema HACCP;
  - ✓ As Etapas para a Implementação do Sistema HACCP;
  - ✓ A Árvore de Decisão;
  - ✓ O Fluxograma dos Processos Alimentares.

Este manual, assim como qualquer manual de procedimentos, deve ser um documento dinâmico e por isso sujeito a constante aperfeiçoamento e adaptação.

A criação e elaboração do Manual do Sistema Integrado pretende contribuir para a melhoria dos procedimentos de controlo, melhorar o desempenho da Escola, facilitar a gestão de recursos e tomadas de decisões, redução de custos, otimização de recursos e contribuir decisivamente para o desenvolvimento global da Escola.

### **3.11. Pesquisa de mercado**

Outro objetivo principal do estágio consistiu na realização de contactos, através de e-mail ou por via telefónica, para Entidades Externas que prestam apoio especializado na área da Segurança Alimentar. Obteve-se orçamentos para apoio na organização e implementação do sistema de higiene e segurança alimentar para a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.

De acordo com o disposto no Regulamento CEE nº 852/04 de 29 de Junho (em vigor desde o dia 01 de Janeiro de 2006) relativo à Higiene dos Géneros Alimentícios e porque é absolutamente indispensável garantir um elevado grau de Segurança Alimentar, todas as empresas do Setor, nomeadamente ao nível da Produção, Transformação e Distribuição, mesmo por mais pequenas que sejam, devem criar, aplicar e manter um ou mais processos baseados nos princípios HACCP, associados a boas práticas de Higiene, pois segundo o Regulamento, “*os operadores do setor alimentar são os principais responsáveis pela segurança dos géneros alimentícios*”.

A EHTC pretende demonstrar o seu compromisso com a segurança alimentar e a satisfação dos clientes, reforçando a imagem institucional e acompanhando o mercado em constante evolução.

Para que isto seja possível, é necessário iniciar-se, numa primeira etapa, um exaustivo levantamento das necessidades da Instituição de acordo com a sua atividade, condições existentes, pré-requisitos já cumpridos, etc. Este diagnóstico apenas se consegue com a visita ao local por parte de um Técnico e através de uma avaliação conjunta com o responsável técnico da Instituição.

A segunda etapa consiste na elaboração de uma proposta detalhada, incluindo cronograma de intervenção, plano de ação e orçamento.

Com a aceitação formal do orçamento e nunca antes disso, é iniciado o processo, de acordo com o Plano de Ação apresentado.

Em média, todo o processo demora cerca de 1 (um) ano, implicando várias visitas de acompanhamento por parte do técnico da entidade contratada para o efeito.

É essencial assumir que, após a implementação do Sistema, passa a ser da responsabilidade da instituição, atuar em conformidade e garantir a sua manutenção, ao longo do tempo, recorrendo para isso a entidades credenciadas.

A não ser que todos os manipuladores da empresa já possuam formação certificada em Higiene e Segurança Alimentar, a implementação iniciar-se-á obrigatoriamente por essa Formação.

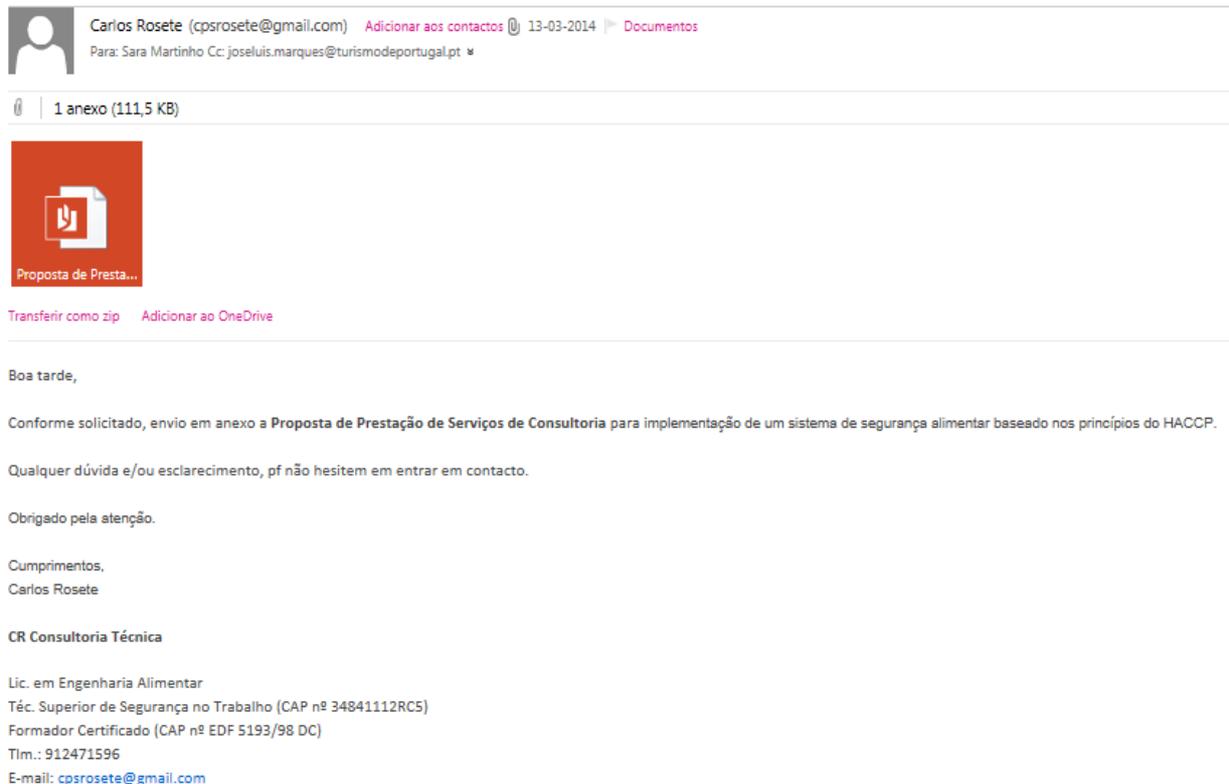
As várias respostas das entidades externas, contactadas através de e-mail<sup>9</sup>, estão explícitas nas figuras 12, 13 e 14. As propostas recebidas encontram-se no Anexo XXVI - Propostas para a prestação dos serviços de implementação do sistema HACCP na EHTC.

---

<sup>9</sup> Anexo XXV – E-Mail para Entidades Externas.



**Figura 12.** Proposta de implementação do sistema HACCP da Factor Alimentar  
**Fonte:** Dora Pedro (Gestora, 10 de Março de 2014)



**Figura 13.** Proposta de implementação do sistema HACCP da CR Consultoria Técnica  
**Fonte:** Carlos Rosete (Engenheiro Alimentar, 13 de Março de 2014)

Marcação de Reunião



Lima, Carla (Porto) (Carla.Lima@sgs.com) Adicionar aos contactos ! 15-05-2014 ▶  
Para: saramart17@hotmail.com ✉

Olá Bom Dia Estimada Sara Martinho,

No seguimento da nossa conversa telefónica que desde já agradeço aproveito para confirmar a nossa reunião para o dia 27 de maio pelas 10.30 horas nas vossas instalações em Coimbra.

Estou á inteira disposição para qualquer duvida ou esclarecimento adicional.

Atentamente.

**Carla Lima**

**Direção Comercial**

---

**Figura 14.** Proposta de implementação do sistema HACCP da Systems & Services Certification (SGS)  
**Fonte:** Carla Lima (Dep. Comercial, 15 de Maio de 2014)

Depois de analisar as propostas e de acordo com as necessidades sentidas pela Instituição, em termos de Segurança e Higiene Alimentar, conclui-se que a entidade que oferece uma melhor relação entre a quantidade de serviços prestados e o custo dos mesmos, será a entidade Systems & Services Certification (SGS), como se pode observar na tabela 3.

Entidade	Descrição dos Serviços a Prestar	Valor*
<b>Factor Alimentar</b>	1. Sistema HACCP Avença Anual (3 auditorias/ano).	220,00€
	2. Formação Profissional – Higiene e Segurança Alimentar.	Incluída
	3. Anuidade – Segurança e Higiene no Trabalho.	-€
	4. Medicina no trabalho/anuidade (por trabalhador consultado).	30€ (isento de IVA)
	5. Controlo analítico anual: -Contagem de germes totais a 30°C (método da zaragatoa) a manipuladores e superfícies; -Ensaio microbiológico à água de consumo; -Ensaio microbiológico a alimentos – prato cozinhado.	60,00€
	6. Controlo de Pragas (2 tratamentos anuais ratos/baratas).	-€
<b>CR Consultoria Técnica</b>	1. Implementação do Programa de Pré-Requisitos.	250€/mês (18 meses x250€=4500€ )
	2. Implementação do Sistema de Segurança Alimentar (com base na metodologia HACCP).	
	3. Auditorias Técnicas (de diagnóstico e acompanhamento – 4 auditorias/mês durante o tempo que se achar necessário para cumprir os objetivos).	
	4. Auditoria de Validação.	
	5. Formação (Higiene e segurança alimentar, Sistema HACCP).	
	6. Produção de materiais informativos (Guia de Boas Práticas de Higiene e Segurança Alimentar).	
<b>SGS</b>	1. Auditorias de Segurança Alimentar (6 auditorias/ano).	628,90€
	2. Recolha de Produtos (2 Produtos, 4 zaragatoas e 1 Água).	
	3. Formação Segurança Alimentar "On Job" (1,5 hora /até 8 formandos).	
	4. Manual de Segurança Alimentar.	

\* Aos preços acresce a taxa de IVA em vigor.

**Tabela 3:** Resumo dos Custos das Propostas de Implementação do Sistema de Segurança Alimentar

**Fonte:** Elaboração própria

### 3.12. Outras Atividades

#### 3.12.1. Participação no Open Day & Night 2014 – 25 horas Non Stop

Nos dias 7 e 8 de Maio do ano do seu 25.º aniversário, a EHTC organizou o Open Day & Night 2014 – 25 horas Non Stop. O Open Day é uma política de portas abertas das escolas de hotelaria, em que estas recebem pessoas e/ou entidades da comunidade, com atividades abertas à participação de todos, e sempre com a interação dos formadores, alunos e colaboradores das escolas. O objetivo desta atividade é o de promover e divulgar a atividade das Escolas Hotelaria e Turismo, nomeadamente a oferta formativa, a organização e funcionamento das estruturas escolares.

Este evento contou com diversas atividades, onde se destacaram as visitas guiadas, conferências, desfiles, teatro, feira do livro, atividades desportivas, divulgação de oferta formativa, demonstrações e workshops gratuitos (Crepes e Companhia; Cake Design; Sumos e Batidos; Scones; Ervas Aromáticas; Flores Comestíveis e Rebolos; Estilos de Vida Saudáveis; Grelhados e Sangrias; entre outros) disponíveis para toda a comunidade.

A estagiária teve como tarefa, juntamente com funcionários da área financeira, o registo informático de todos os participantes deste evento. Esta atividade foi bastante interessante pois possibilitou pôr em prática alguns conhecimentos apreendidos durante a licenciatura em Contabilidade e Gestão Pública.

#### **3.12.2. Receção de utensílios de cozinha, restaurante e bar**

No dia 23 de Maio, foi realizada a contagem física e registo das quantidades de inúmeros utensílios de cozinha, restaurante e bar, oferecidos pela Escola Protocolada do Município do Fundão.

Para a concretização desta atividade, houve necessidade de apoio por parte de alguns responsáveis das áreas técnicas, nomeadamente da cozinha e restaurante, na identificação de alguns utensílios.

A estagiária pode assim, aprender a identificar utensílios de cozinha, restaurante e bar que não lhe eram familiares.

## CONCLUSÃO

O estágio constitui a possibilidade de contactar, em contexto de trabalho, com as matérias abordadas durante a parte letiva, permitindo o aprofundamento dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do referido Mestrado. É uma ótima forma de um aluno, sem qualquer experiência profissional, ter um primeiro contacto com o mercado de trabalho. O estágio pode ainda revelar-se um meio de orientação na definição de escolhas futuras e uma ferramenta para a fase inicial de desenvolvimento profissional.

A vertente prática a nível profissional é fundamental, especialmente pelas competências ou aptidões adquiridas que não podem ser substituídas pelas aprendidas apenas a nível teórico e vice-versa.

Ao longo de todo o estágio, foi dada à estagiária, a oportunidade de obter e desenvolver algumas competências, nomeadamente, a capacidade de adaptação a novos ambientes, organização e flexibilidade, metodologia de trabalho e aprendizagem, o espírito de equipa e cooperação e a responsabilidade inerente ao trabalho que desenvolveu. Todas estas competências vão ser indispensáveis ao seu futuro profissional.

O trabalho que foi desenvolvido na área da Higiene e Segurança Alimentar, foi bastante desafiante pois a estagiária apenas possuía conhecimentos básicos sobre esta matéria. No entanto, graças à imensa disponibilidade dos colaboradores da EHTC, principalmente do seu Supervisor, teve sempre muito apoio, sendo-lhe facultada toda a informação e documentos pertinentes para adquirir os conhecimentos necessários para a elaboração do seu trabalho na Instituição.

Dada a participação ativa nas diversas áreas e trabalhos desenvolvidos e perante as funções e responsabilidades que lhe foram delegadas, no seu entender, a estagiária considera que conseguiu atingir os objetivos propostos inicialmente.

Num balanço esta experiência foi sem dúvida bastante positiva e enriquecedora a todos os níveis. Neste momento, a estagiária possui conhecimentos e competências que não teria sem a ajuda de todos os colaboradores da EHTC que partilharam os seus conhecimentos e ensinamentos.

## BIBLIOGRAFIA GERAL

ABRANTES, Isabel e SARAIVA, Santos, (2004), *Manual Prático para a Gestão Ambiental*, Lisboa.

ACT – Autoridade para as condições de Trabalho (2011), *Sistema da Segurança e Saúde no Trabalho: Um instrumento para uma melhoria contínua*. OIT – Organização Internacional do Trabalho. ISBN: 978-989-8076-72-4.

AIP – Associação Industrial Portuguesa (2007) – *Integração de Sistemas de Gestão da Qualidade, Ambiente, Saúde e Segurança no Trabalho*.

APCER – *Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2000 no Setor do Turismo*, Outubro de 2007.

APCER – *Guia Interpretativo da NP EN ISO 9001:2008*, Abril de 2010.

APCER – *Guia Interpretativo NP EN ISO 14001:2012*, Outubro de 2009.

BAPTISTA, P., LINHARES, M. (2005), *Higiene e Segurança Alimentar na Restauração – Volume I – Iniciação*, Forvisão – Consultoria em Formação Integrada, S.A., Guimarães, Portugal.

BAPTISTA, P., e VENÂNCIO, A., (2003), *Os Perigos para a Segurança Alimentar no Processamento de Alimentos*, 1ª Ed., Forvisão – Consultoria em Formação Integrada, Lda, Guimarães.

BOURQUIN, L. e THIAGARAJAN, D., Prerequisite Programs (2010): *Minimizing Food Safety Hazards Along the Food Supply Chain - Good Agricultural Practices, Good Manufacturing Practices, Sanitation and Hygiene*, Michigan State University.

CABRAL, F. (2010). *Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*. 39ª Edição – Volume 1, Verlag Dashöver, Lisboa.

CALDEIRA, M., TEIXEIRA, P., Pinto, P., Couto, J.A., Hogg, T. (2002), *Produtos Tradicionais: qualidade e segurança a preservar – Manual (do formador) sobre higiene e segurança alimentar*, AESBUC/UCP, Porto.

Campos, M.A.M.M., Fernando, A.L. e Oliveira, J.F.S., (2008) – *Segurança Alimentar na Produção de Vinho Branco, Tinto e Abafado* – Estudo de Caso da Adega da Merceana, Portugal. Revista Lusófona de Humanidades e Tecnologias, 12: 75-88.

CARANOVA, A.R.P., (2008), *Implementação de um Sistema de Segurança Alimentar num Talho Baseado na Metodologia HACCP*, Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, Faculdade de Medicina Veterinária. Dissertação de Mestrado.

CARVALHEIRO, R. e ROCHA, A., (2008), *Projeto de Implementação de um Sistema de Segurança Alimentar Baseado na Metodologia HACCP num Centro Social*, Alimentação Humana, 1 (14): 41-52.

CCA – Comissão do Codex Alimentarius, Codex Alimentarius – *Princípios Gerais de Higiene*, Versão Portuguesa, CAC/RCP 1-1969 VER. 4-2003.

CEE – Comissão das Comunidades Europeias (2000), *Livro Branco sobre a Segurança dos Alimentos*, Bruxelas.

CHIAVENATTO, I., (2000), *Introdução à Teoria Geral da Administração*, Rio de Janeiro, Editora Campus.

COIMBRA, Escola de Hotelaria e Turismo (2013), *Acolhimentos aos Novos Alunos*, Coimbra.

CULLEY, W. C. (1998), *Environmental and quality systems integration*, CRC Press LLC. ISBN: 0-56670-288-7.

DIAS, M. (2006); *Análise dos Riscos na Cadeia Alimentar – Evolução europeia e nacional; Segurança e Qualidade Alimentar*, Nº1, p.16-18.

DUARTE, P., (2011), Módulo I – *Gestão da Qualidade Alimentar: O Sistema HACCP*, Disciplina de Projeto em Industrias Agroalimentares, Mestrado em Tecnologia e Segurança Alimentar. Faculdade de Ciências e Tecnologia – Universidade Nova de Lisboa, Monte da Caparica.

FIGUEIREDO, V.F. e NETO, P.L., (2001), *Implantação do HACCP na Indústria de Alimentos*, Gestão e Produção, 8 (1): 100-101.

FREITAS, Luís. (2003). *Gestão da segurança e saúde no trabalho – Volume I*. 1.ª Edição. Edições Universitárias Lusófonas, Lisboa.

FROSINI, L. H., CARVALHO, A. B. M. (1995), *Segurança e Saúde na Qualidade e no Meio Ambiente*, in: CQ Qualidade, nº 38, p. 40-45, São Paulo, Brasil.

GOETSCH, David e STANLEY, Davis (1997) - *Introduction to Total Quality – Quality Management for Production, Processing, and services* – Second edition, New Jersey:Prentice Hall.

Instituto Andaluz de Tecnologia (2005), *Guia para uma Gestão Integrada da Qualidade, do Ambiente e da Saúde e Segurança no Trabalho nas PME*, Junta de Andalucía, Depósito Legal: CO-677-05.

Instituto para a Qualidade na Formação, I. P. (2005), *O Turismo em Portugal*, Lisboa, 1ª Edição.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP 4397:2008, *Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho*, Requisitos, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP 4410:2004, *Sistemas de gestão da segurança e saúde do trabalho* - Linhas de orientação para implementação da norma NP 4397, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP EN ISO 9000:2005, *Sistemas de Gestão da Qualidade, Fundamentos e vocabulário*, 2ª Edição, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP EN ISO 9001:2008, *Sistemas de Gestão da Qualidade*, Requisitos, 3ª Edição, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP EN ISO 14001:2012, *Sistemas de Gestão Ambiental*, Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP ISO 14050:2010, *Gestão Ambiental, Vocabulário*, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP ISO 14063:2008, *Gestão Ambiental, Comunicação Ambiental*, Linhas de orientações e exemplos, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – OSHAS 18001:2007, *Sistemas de Gestão da Segurança e da Saúde do Trabalho*, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – OSHAS 18002:2008, *Sistemas de Gestão da Saúde e da Segurança do trabalho*, Linhas de orientação para a implementação da Norma NP OHSAS 18001, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP ISO 19011:2012, *Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão*, Caparica.

Instituto Português da Qualidade (IPQ) – NP 22000:2005, *Sistemas de gestão da segurança Alimentar*, Requisitos, Caparica.

MARRAMAQUE, M. (2006), *Novas exigências legais – Aplicação prática*, Segurança e Qualidade Alimentar, N°1, 24-26.

MICHAUD, Jean-Luc (1983) – *Le tourisme face à l’environnement*, Paris, P.U.F.

MORTIMORE, S. e WALLACE, C., Food Industry Briefing Series (2001) - *HACCP*, Blackwell Science, Great Britain.

NEVES, C. P. N., Boas Práticas Agrícolas (2006) – *Segurança na Produção Agrícola de Alimentos*, EMBRAPA – Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária, Rio de Janeiro.

Nunes, F. M. D. O. (2009), *Segurança e Higiene do Trabalho – Manual Técnico*, 2ª Edição, Edições Gustave Eiffel. ISBN: 972-832-645-9.

OLIVEIRA B., (2007), *Qualidade e segurança alimentar na restauração coletiva*, Segurança e Qualidade Alimentar, (2):38– 9.

PATRÍCIO, M., (2012), *Regulação Jurídica do setor Turístico em Portugal*, Porto.

PEREIRA F, MAGALHÃES A, FERREIRA M (2009), *Auditorias internas aos sistemas de segurança alimentar implementados em cantinas universitárias*, Lisboa, Universidade Técnica de Lisboa.

PINTO, Abel (2005) – *Sistemas de Gestão Ambiental – Guia para a sua implementação*, Edições Sílabo, 1ª Edição, Lisboa.

PINTO, A. (2009a), *Sistemas de Gestão Ambiental - Guia para a sua Implementação*. 1ª edição, Lisboa: Edições Sílabo, Lda, ISBN: 978-972-618-532-1.

PINTO, A. (2009b), *Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no trabalho - Guia para a sua implementação*, 2ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo, Lda, ISBN: 978-972-618-520 8.

PINTO, A. & Soares, I. (2011), *Sistema de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*, 1ª Edição. Lisboa: Edições Sílabo, Lda. ISBN: 978-972-618-532-1.

PIRES, António Ramos (2004) - *Qualidade – Sistemas de Gestão da Qualidade*, Sílabo Gestão, 3ª Edição, Lisboa.

PROENÇA, Tiago (2011), *O Processo de Certificação de um Sistema de Gestão de Qualidade e Ambiente – Hotel Tryp Coimbra*, Coimbra: Universidade de Coimbra, Faculdade de Economia. Relatório de Estágio.

QUEIROZ, P., (2006), *ISO 22000:2005 Inocuidade do Prado ao Prato*, Segurança e Qualidade Alimentar, 1: 33-35.

REIS, J. (2007), *Actividade da ASAE e aplicação do Regulamento (CE) N°852/2004*, Segurança e Qualidade Alimentar, N°3, pp 50-52.

RIBEIRO, Elisabete, (2011), *A implementação de um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho num Restaurante*, Instituto Politécnico de Coimbra, Instituto de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra. Projeto de Mestrado.

SANTOS, G., (2008), *Implementação de Sistemas Integrados de Gestão - Qualidade, Ambiente e Segurança*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda. ISBN: 978-972-8953-26-3.

SARAIVA, M. e TEIXEIRA, A. (2009). *A Qualidade numa perspectiva multi e interdisciplinar*. Lisboa. 1.ª Edição. Edições Sílabo.

Segurado, M. T. & Oliveira, R. (2009). *Guia Interpretativo NP EN ISO 14001:2004*. APCER - Associação Portuguesa de Certificação. Porto.

SOARES, Iolanda e PINTO, Abel, (2010) - *Sistemas de Gestão da Qualidade – Guia para a sua implementação*, (Edições Sílabo – 1ª Edição, Lisboa.

SOLER, Luís Alberto de, (2002), *Diagnóstico das Dificuldades de Implantação de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Meio Ambiente e Saúde e Segurança na micro e pequena empresa*, Santa Catarina.

SUMMERS, Dona C. S., (2005) – *Quality Managemnet - Creating and Sustaining Organizational Efectiveness*, Pearson Education, New Jersey.

WISEU, Célia e OLIVEIRA, Inês (2013), *Proposta de Implementação de um Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, numa clínica veterinária*, Instituto Politécnico de Coimbra, Instituto de Contabilidade e Administração de Coimbra, Coimbra. Projeto de Mestrado.

### **Legislação**

Diretiva Quadro n.º 89/391/CE do Conselho de 20 de Junho. Tem como objetivo a execução de medidas destinadas a promover o melhoramento da Segurança e da Saúde dos trabalhadores no trabalho.

Diretiva n.º 93/43/CEE de 14 de Junho de 1993. Jornal Oficial das Comunidades Europeias n.º L175. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.

Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro. Diário da República - 1.ª Série, N.º 19 – 28 de Janeiro de 2014. Aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho.

Decreto-Lei n.º 67/98 de Março. Diário da República n.º 65 – I Série A. Ministério da Agricultura, do Desenvolvimento Rural e das Pescas. Lisboa.

Decreto-Lei n.º 220/08 de 12 de Novembro. Diário da República – I Série, N.º 220. Estabelece o Regime jurídico da Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE).

Decreto-Lei n.º 226-A/2008 de 20 de Novembro. Diário da República, 1.ª série — N.º 226 - 20 de Novembro de 2008.

Decreto-Lei n.º 237/2005 de 30 Dezembro de 2005. Diário da República – I Série A. Emitido Por Ministério da Economia e da Inovação.

Decreto-Lei n.º 243/86, de 20 de Agosto. Diário da República – I Série, N.º 190, de 20 Agosto. Aprova o regulamento geral da higiene e segurança do trabalho dos estabelecimentos comerciais.

Regulamento (CE) n.º 178/2002 de 2 de Janeiro de 2002. Jornal Oficial da União Europeia n.º L31 de 1.2.2002. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.

Regulamento (CE) n.º 852/2004 de 29 de Abril de 2004. Jornal Oficial da União Europeia n.º L139. Parlamento Europeu e Conselho da União Europeia. Bruxelas.

Regulamento (CE) n.º 2073/2005 da Comissão, de 15 de Novembro, relativo a critérios microbiológicos aplicáveis aos géneros alimentícios Resolução do Conselho de Ministros n.º 53/2007, de 4 de Abril, publicado na 1.ª Série do Diário da República, n.º 67, de 4 de Abril.

Portaria n.º 329/75, de 28 de Maio – Regras de normalização da higiene alimentar.

Portaria n.º 789/2007, de 23 de Julho – Requisitos específicos a que deve obedecer a instalação e funcionamento dos estabelecimentos abrangidos pelo Decreto-Lei n.º 259/2007, de 17 de Junho.

### **Webgrafia.**

ADHP (2015), *Hotelaria - Prémios Excelência 2015*, [Consultado em 5 de Março de 2015].

<http://premiosadhp.guestcentric.com/premios-excelencia-2015.html>

APCER (2009), *Auditoria e Inspeção*, [Consultado em 25 de Outubro de 2014].

<http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/auditoria-e-inspecao>

BVP - Bureau Veritas Portugal (2007), *Certificação ISO 22000* – Bureau Veritas, [Consultado em 5 de Julho de 2014].

<http://www.bureauveritas.pt>

CERTIQUAL (2011), *Vantagens na Implementação do Sistema HACCP*, [Consultado em 3 de Abril de 2014].

<http://www.certiquial.com>

CHAMBEL, S. (2005), *Modelos de Sistemas de gestão da Qualidade, do Ambiente e de Saúde e Segurança no Trabalho*, [Consultado em 10 de Agosto de 2014].

[http://www.ideiasambientais.com.pt/artigos/sistemas\\_de\\_gestao.pdf](http://www.ideiasambientais.com.pt/artigos/sistemas_de_gestao.pdf)

Economia Portuguesa e Europeia (2011), *Turismo em Portugal: uma atividade com significado e potencial*, [Consultado em 5 de Maio de 2014].

<http://ecportuguesaeeuropeia.blogspot.pt/2011/06/turismo-em-portugal-uma-atividade-com.html>

EcoWise (2012), *Vantagens do HACCP*, [Consultado em 20 de Maio de 2014].

<http://www.ecowise.pt/paginas/vantagens-do-haccp/seguranca-alimentar>

Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, *Cursos disponíveis, Turismo de Portugal*, (2010), [Consultado em 1 de Setembro de 2014].

<http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra>

Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, *História e missão* (2010), [Consultado em 5 de Setembro de 2014].

<http://escolas.turismodeportugal.pt/page/historia-missao>

PAIS, Ana (2010), *Testemunho de Ana Paula Pais, Turismo de Portugal*, [Consultado em 10 de Setembro de 2014].

<http://escolas.turismodeportugal.pt/testemunho/ana-paula-pais>

SGS - SGS In Portugal (2012), *ISO 22000 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar*, [Consultado em 2 de Junho de 2014].

[http://www.pt.sgs.com/pt/iso\\_22000-7?serviceId=10017265&lobId=24178](http://www.pt.sgs.com/pt/iso_22000-7?serviceId=10017265&lobId=24178)

Turismo de Portugal, IP., (2014), *Qualidade*. [Consultado em 10 de Setembro de 2014].

<http://www.turismodeportugal.pt/Portugu%C3%AAs/turismodeportugal/Pages/Qualidade.aspx>

# Apêndices

**Apêndice A – Relatório de  
Diagnóstico: Auditoria à Cozinha  
Profissional e Bar da EHTC**

# Relatório de Diagnóstico

---

Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC

## Estagiárias

Joana Carvalho, Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra (ESTeSC)

Sara Martinho, Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra (ISCAC)

**Março, 2014**

# Relatório de Diagnóstico

---

Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC

Março, 2014

## Índice

1. Introdução .....	8
2. Metodologia .....	11
3. Caracterização das áreas observadas .....	14
3.1. Planta da Cozinha Profissional e Bar .....	14
3.2. Descrição da Cozinha Profissional.....	15
3.2.1. Área Circulante.....	15
3.2.2. Zona de Recepção.....	16
3.2.3. Área de Armazenagem .....	16
3.2.4. Corredor de ligação da zona de recepção e armazenagem às restantes áreas.....	17
3.2.5. Área de Pastelaria .....	17
3.2.6. Zona de Preparação .....	18
3.2.7. Cozinha de Formação .....	18
3.2.8. Área de Confeção .....	19
3.2.9. Zona de distribuição .....	19
3.2.10. Zona de lavagem e tratamento da louça/palamenta.....	20
3.2.11. Cave do Dia .....	20
3.2.12. Monta-cargas .....	21
3.3. Bar .....	21
3.4. Áreas comuns à cozinha profissional e bar .....	22
3.4.1. Instalações sanitárias .....	22
3.4.2. Vestuários/balneários.....	23
4. Resultados .....	24
4.1. Inconformidades Verificadas .....	28
4.2.1. Cozinha Profissional.....	28
4.2.2. Bar .....	34
5. Discussão .....	37
6. Conclusão.....	68
7. Referências Bibliográficas .....	70
7.1. Bibliografia.....	70
7.2. Legislação.....	71
8. Apêndices	

8.1. Apêndice I. Plano de Auditoria

8.2. Apêndice II. Declaração de Confidencialidade

8.3. Apêndice III. Lista de Verificação Preenchida: Cozinha Profissional

8.4. Apêndice IV. Lista de verificação Preenchida: Bar

## Índice de Figuras

Figura 1. Planta da cozinha profissional e Bar

Figura 2. Área circundante

Figura 3. Zona de receção

Figura 4. Balança analógica para mercadorias

Figura 5, 6 e 7. Zona de Armazenagem

Figura 8. Bebedouro do corredor de ligação

Figura 9. Contentores do lixo

Figura 10. Dispositivos de limpeza e desinfeção das mãos

Figura 11. Área da Pastelaria

Figura 12. Zona de Preparação

Figura 13. Equipamentos de refrigeração

Figura 14. Cozinha de formação

Figura 15. Área da Confeção

Figura 16. Zona de Distribuição do Restaurante

Figura 17. Zona de Distribuição do Refeitório

Figura 19. Copa suja e limpa do Restaurante

Figura 18. Copa suja e limpa da área de confeção

Figura 20. Copa suja do Refeitório

Figura 21. Cave do Dia

Figura 22. Monta-Cargas

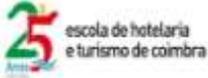
Figura 23. Bar

Figura 24. Instalações sanitárias

Figura 25. Vestuários/balneários masculinos

Figura 26. Vestiários/balneários femininos

Figura 27. Vestuários/balneários dos formadores

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>1. Introdução</b>	

## 1. Introdução

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra (EHTC) foi inaugurada no dia 29 de novembro de 1989, assumindo-se, desde logo, como uma escola de referência na formação do setor de hotelaria e turismo. Esta pretende dotar as empresas, nacionais ou estrangeiras, de hotelaria, restauração e turismo, com os melhores profissionais do setor (1). Deste modo, a EHTC apresenta como principal missão formar, qualificar e certificar jovens da Região Centro, desenvolvendo um conjunto de cursos, ações de formação, projetos e atividades de certificação escolar e profissional, nos setores de hotelaria, restauração e turismo, exibindo os recursos necessários e imprescindíveis para preparar os melhores profissionais, garantindo o desenvolvimento das competências mais requisitadas neste setor (2,3).

A EHTC desenvolveu programas curriculares adaptados às exigências do mercado e desenhados em parceria com a melhor escola do mundo no setor, a École Hôtelière de Lausanne (2). Estes cursos foram desenvolvidos para que os alunos adquiram uma sólida preparação técnica para o posterior ingresso no mercado de trabalho. Neste contexto, os alunos possuem uma formação adequada para começarem imediatamente a trabalhar em turismo e hotelaria, desenvolver a sua própria empresa ou, ainda, prosseguir estudos no ensino superior (2).

Face a este contexto, e tendo em consideração que a presente escola oferece formação no setor de hotelaria e turismo, o cumprimento e controlo de práticas de higiene e segurança alimentar é imprescindível.

Na atualidade, a restauração pública e coletiva confrontam-se com um aumento da legislação na área da qualidade e segurança alimentar. A presente revolução ao nível de procedimentos adotados deve-se, sobretudo, às exigências e preocupações por parte dos consumidores e organismos oficiais. Estas exigências tiveram origem numa série de crises respeitantes à alimentação humana, que evidenciaram falhas na conceção e aplicação da regulamentação desde a produção primária até ao produto final vendido ao consumidor (4).

Como tal, a aposta na qualidade e segurança deverá ser a principal estratégia a adotar pelos operadores de restauração que pretendam continuar a estar presentes, de forma credível, no mercado (4). Assim sendo, o principal objetivo dos estabelecimentos de restauração será servir uma refeição de elevada qualidade nutricional e higio-sanitária, garantindo a inocuidade, salubridade e conservação dos produtos alimentares em todas as fases de produção (5).

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>1. Introdução</b>	

As doenças de origem alimentar constituem um grupo de patologias que se definem como "qualquer entidade nosológica de natureza infecciosa ou tóxica que seja causada pelo consumo de alimentos ou água contaminados". A sintomatologia está associada, maioritariamente, a vómitos, diarreia, náuseas, dores abdominais, sendo vulgarmente conhecidas por gastroenterites. As doenças provocadas por alimentos, especialmente, provocada por microrganismos patogénicos, constituem um dos principais problemas de saúde pública (6), pelo que as empresas de restauração deverão possuir sistemas eficazes de segurança alimentar, que os previnam.

Neste contexto, ao longo dos anos, surgiram, Códigos de Boas Práticas de Higiene, o Código dos Princípios Gerais de Higiene do *Codex Alimentarius* e o Sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP).

O código de boas práticas descreve as operações realizadas pelo estabelecimento incluindo, no mínimo, os requisitos sanitários dos edifícios, a manutenção e a higienização das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, o controlo da higiene e saúde dos manipuladores e o controlo e garantia de qualidade do produto final. Desta forma, visa proteger os consumidores contra doenças e acidentes provocados pelos alimentos; garantir que os alimentos estão próprios para consumo humano; estabelecer programas de educação sanitária para profissionais e consumidores; e satisfazer as exigências, relativas aos produtos alimentares, do consumidor (7).

O Código dos Princípios Gerais de Higiene do *Codex Alimentarius* descreve as condições e práticas que preservam a qualidade dos alimentos e previnem as contaminações. Ou seja, permite a produção de alimentos seguros e adequados para a alimentação humana, aplicando-se à totalidade da cadeia alimentar (5).

Posteriormente surgiu o HACCP, um sistema de segurança alimentar concebido para prevenir a ocorrência de problemas relacionados com a segurança e salubridade dos alimentos produzidos. Este sistema identifica os perigos específicos no decorrer de todas as etapas de produção, desde a matéria-prima até à obtenção do produto final. Após identificar os perigos, define medidas preventivas para minimizar a ocorrência dos mesmos e estabelece medidas efetivas de controlo (8).

Com o objetivo de monitorizar e verificar a implementação eficaz de um sistema de qualidade, como o sistema de segurança alimentar, devem realizar-se, periodicamente, auditorias.

A auditoria pode ser definida como um processo sistemático, independente e documentado para obter registos, afirmações fatuais, ou outra informação e respetiva avaliação objetiva, com o intuito

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>1. Introdução</b>	

de averiguar em que medida os critérios da auditoria são satisfeitos (9). Os critérios da auditoria são baseados em sistemas de segurança alimentar, políticas da empresa e requisitos legais (5).

O respeito por um conjunto de princípios torna a auditoria uma ferramenta eficaz e fiável de apoio a sistemas de qualidade, proporcionando informações sobre as quais uma organização pode agir para melhorar o seu desempenho. Os princípios relacionados com auditores dizem respeito à conduta ética (profissionalismo), imparcialidade (obrigação de relatar com verdade e vigor) e cuidado profissional (aplicação de diligência e de discernimento na auditoria). Por outro lado, os princípios relacionados com a auditoria são a independência (imparcialidade e objetividade nas conclusões da auditoria) e abordagem baseada em evidências (9). O cumprimento destes princípios é um pré-requisito fulcral para que, nas mesmas condições, auditores independentes alcancem as mesmas conclusões.

Face ao anteriormente supracitado, a execução de uma auditoria à cozinha profissional e bar da EHTC teve como objetivo conhecer as práticas de higiene e segurança desenvolvidas pela organização; obter uma visão objetiva sobre a eficácia do sistema de segurança alimentar desenvolvido; determinar a conformidade dos procedimentos da organização com os requisitos legais e contratuais, políticas, normas, regulamentos e boas práticas de higiene; identificar parâmetros de potencial melhoria; identificar não conformidades para, posteriormente propor medidas corretivas/preventivas (melhorias nas práticas de higiene e segurança alimentar).

Esta auditoria pretende, assim, diagnosticar a situação existente, em termos de higiene e segurança alimentar, na referida escola e proceder a um estudo pormenorizado que possa servir de base a uma implementação futura do HACCP.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>2. Metodologia</b>	

## 2. Metodologia

Para a concretização da auditoria à cozinha profissional e bar na EHTC desenvolveram-se duas listas de verificação (checklist).

A lista de verificação, quando corretamente elaborada e adequada para o local a auditar, é uma ferramenta extremamente útil, uma vez que presta assistência na execução da auditoria.

Como o uso incorreto desta ferramenta pode comprometer o sucesso da auditoria, as listas de verificação devem contemplar todas as zonas/áreas e elementos integrantes das mesmas, procedimentos, requisitos de higiene e segurança e documentação, com o intuito de focalizar a atenção do(s) auditor(es) sobre os possíveis pontos críticos de controlo (10).

O recurso a uma lista de verificação no processo de auditoria apresenta um conjunto de vantagens, nomeadamente, promover um planeamento adequado; assegurar uma abordagem coerente; auxiliar a memória; gerir o tempo; arquivar as notas recolhidas durante o processo de auditoria; melhorar o desempenho do(s) auditor(es); conduzir a auditoria de maneira sistemática e abrangente; proporcionar estrutura e continuidade à auditoria; e fornecer evidências objetivas da execução da auditoria (11).

A aplicação de listas de verificação na auditoria às instalações de bebidas e restauração da EHTC, para além das vantagens supracitadas, permitiu enumerar os tópicos a analisar e facilitar a posterior exposição das irregularidades relativas às instalações, equipamentos, utensílios, manipulação dos géneros alimentícios, entre outros.

Para a elaboração destas listas de verificação e, posterior, avaliação dos resultados, recorreu-se ao *Codex Alimentarius* (12,13) e a um conjunto de legislação aplicável nestes estabelecimentos, nomeadamente:

1) Decreto-Lei nº 243/86, de 20 de Agosto, que aprova o regulamento geral da higiene e segurança do trabalho dos estabelecimentos comerciais.

2) Portaria 149/88, de 9 de Março, que fixa as regras de asseio e higiene a observar pelas pessoas que, na sua actividade profissional, entram em contacto directo com os alimentos.

3) Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de Janeiro, 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.

4) Decreto-Lei n.º 82/2003, de 23 de Abril, que aprova o Regulamento para a classificação, embalagem, rotulagem e ficha de dados de segurança das preparações perigosas.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>2. Metodologia</b>	

5) Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativo à higiene dos géneros alimentícios.

6) Regulamento (CE) n.º 2073/2005 da Comissão, de 15 de Novembro, relativo a critérios microbiológicos aplicáveis aos géneros alimentícios.

7) Decreto-Lei n.º 113/2006, de 12 de Junho, visa assegurar a execução e garantir o cumprimento, no ordenamento jurídico nacional das obrigações decorrentes dos Regulamentos (CE) n.ºs 852/2004 e 853/2004, ambos do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e às regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal.

8) Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto, que estabelece o regime de qualidade da água destinada ao consumo humano, procedendo à revisão do Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de Setembro, tendo por objectivo proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da contaminação dessa água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição.

9) Decreto Regulamentar n.º 20/2008, de 27 de Novembro, que estabelece os requisitos específicos relativos às instalações, funcionamento e regime de classificação de estabelecimentos de restauração ou de bebidas.

10) Portaria n.º 215/2011, de 31 de Maio, que estabelece os requisitos específicos relativos a instalações, funcionamento e regime de classificação aplicáveis aos estabelecimentos de restauração ou de bebidas, incluindo aos integrados em empreendimentos turísticos e às secções acessórias de restauração ou de bebidas instaladas em estabelecimentos comerciais com outra atividade principal.

11) Lei n.º 3/2014, de 28 de Janeiro, procede à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, e à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 116/97, de 12 de Maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 23 de Novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.

A execução da auditoria foi auxiliada por duas listas de verificação, sendo a primeira destinada à cozinha profissional (Apêndice I) e a segunda ao bar (Apêndice II) da EHTC. Esta auditoria foi conduzida por duas estagiárias com conhecimentos sobre exigências legais e boas práticas relativas à higiene e segurança alimentar, de forma a identificar problemas relacionados com a segurança e salubridade dos alimentos. É de salientar, ainda, que as estagiárias, para a execução da auditoria utilizaram vestuário (bata e touca) e calçado adequado para a prática da mesma.

Ambas as listas de verificação apresentam três partes independentes, nomeadamente a “identificação do estabelecimento”, “pré-requisitos gerais do estabelecimento” e “outros pré-requisitos”.

A primeira parte, como o próprio nome indica, possui como finalidade o registo de dados referentes à identificação do estabelecimento.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>2. Metodologia</b>	

As últimas duas partes descrevem inúmeros itens, correspondendo a cada um quatro opções de preenchimento. O campo “Conforme”, significa que a condição descrita está dentro do padrão desejável; “N/conforme” – não conforme – traduz um item que não está de acordo com o padrão desejável e que necessita de correção; “N/Ap” – não aplicável – indica que o item não se aplica à situação, independentemente do motivo; e por fim “N/Aud” – não auditado – expressa que a condição apresentada por um determinado item não foi avaliada.

Relativamente aos “pré-requisitos gerais do estabelecimento”, estes incluem as condições apresentadas em cada área/zona da cozinha profissional ou bar, ao nível das instalações, equipamento, utensílios e produtos. Esta parte ostenta, ainda, as condições relativas aos subprodutos e resíduos, instalações sanitárias e a adequação dos vestuários, higiene pessoal e fichas de aptidão dos manipuladores dos alimentos.

Por fim, os “outros pré-requisitos” contém o plano de higienização, a informação sobre rastreabilidade, controlo de pragas, controlo da água, formação dos manipuladores dos alimentos e os princípios do sistema HACCP.

Com o intuito de enriquecer a auditoria, recorreu-se ao registo fotográfico de todas as zonas/áreas auditadas, com recurso a uma máquina fotográfica digital (Olympus VG-120).

A auditoria concretizou-se em dois momentos: o primeiro decorreu a 5 de março de 2014, durante a pausa letiva do Carnaval, tendo-se verificado as instalações, equipamentos, utensílios e a existência de procedimentos escritos, relativos à cozinha profissional e bar; o segundo ocorreu a 6 de março de 2014, verificando-se a adequação dos vestuários e higiene dos profissionais e os processos práticos de laboração.

### 3. Caracterização das áreas observadas

#### 3.1. Planta da Cozinha Profissional e Bar

A Figura 1 representa a planta da cozinha profissional e do bar da EHTC. Relativamente à cozinha profissional, esta encontra-se, maioritariamente, no piso 0, apresentando apenas a zona de distribuição e de tratamento de louça e palamenta do refeitório no piso -1. No que concerne ao bar, este situa-se na sua totalidade no piso -1.



Figura 1. Planta da cozinha profissional e Bar<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Segundo documentos internos da EHTC

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

**Legenda (números):**

1. Área circundante
2. Zona de receção
3. Zona de armazenagem
4. Instalações sanitárias
5. Corredor de ligação da zona de receção e armazenagem às restantes áreas
6. Área da Pastelaria
7. Câmaras de Refrigeração e Congelação
8. Zona de Preparação
9. Dispositivos de limpeza e desinfeção das mãos
10. Área de Formação

11. Área de Confeção
12. Copa suja da louça da área de confeção
13. Zona de distribuição do Restaurante
14. Cave de dia
15. Monta-Cargas
16. Restaurante
17. Zona do vestiário com lavatórios e duche
18. Copa suja do Refeitório
19. Zona de distribuição do Refeitório
20. Linha de Self
21. Refeitório

**Legenda (símbolos):**

- |   |   |
|---|---|
|  Extintores de Pó Químico 6kg            |  Central SADI                              |
|  Extintores de Espuma                    |  Detetor de Monóxido de Carbono            |
|  Extintores de CO <sub>2</sub>           |  Central de Deteção de Monóxido de Carbono |
|  Boca de incendio armada tipo Carretel |  Sinalizador de atmosfera Perigosa       |
|  Detetor ótico de fumos                |  Manta Antifogo                          |
|  Botoneira manual Sirene               |   |

## 3.2. Descrição da Cozinha Profissional

### 3.2.1. Área Circulante

A cozinha profissional tem início na área circulante, ou seja na parte exterior à zona de receção de matérias-primas (Figura 2). Tendo em consideração a escassez de espaço da referida área, a descarga de matérias-primas requer um equipamento para transportar as mercadorias desde os veículos dos fornecedores até à zona de receção, no interior do estabelecimento da cozinha profissional.



Figura 2. Área circundante

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

### 3.2.2. Zona de Recepção

A zona de receção de matérias-primas (Figura 3) está equipada com uma balança analógica (Figura 4) assinalada com a marca *Romão*, cujo peso máximo tolerado é de 100kg e o mínimo de 1 kg. Para além deste equipamento imprescindível, esta zona exibe, ainda, contentores do lixo e prateleiras de inox.



Figura 3. Zona de receção



Figura 4. Balança analógica para mercadorias

### 3.2.3. Área de Armazenagem

A área de armazenagem é constituída por 3 divisões com finalidades distintas. A primeira divisão (Figura 5) é dotada de prateleiras de aço inoxidável e destina-se à armazenagem de produtos não alimentícios e de equipamento de refrigeração e congelação. A segunda divisão (Figura 6) exibe, igualmente, prateleiras de aço inoxidável e tem como finalidade a armazenagem de produtos alimentícios. Por fim, a terceira divisão (Figura 7) não possui qualquer tipo de prateleiras ou estantes e aloja as batatas e cebolas em caixas empilhadas.

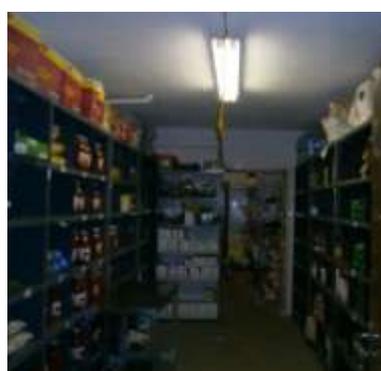
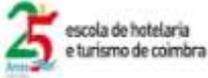


Figura 5, 6 e 7. Zona de Armazenagem

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

#### 3.2.4. Corredor de ligação da zona de receção e armazenagem às restantes áreas

A ligação da zona de receção e armazenagem às restantes áreas ocorre através de um corredor apetrechado de um bebedouro, destinado aos manipuladores de alimentos, e um caixote do lixo (Figura 8). O presente corredor termina com a presença de 7 contentores do lixo (Figura 9), dos quais três estavam desprovidos de saco de plástico e um não possuía acionamento de abertura não manual. Por fim, este corredor possui, ainda, três dispositivos de limpeza e desinfecção das mãos (Figura 10) com lavatório de acionamento não manual, com água corrente fria e equipado com produto de limpeza e meio de secagem adequado (papel descartável). Estas três pias são as únicas existentes na cozinha profissional e, como tal, são respeitantes a todas as áreas da mesma.



Figura 8. Bebedouro do corredor de ligação



Figura 10. Contentores do lixo



Figura 9. Dispositivos de limpeza e desinfecção das mãos

#### 3.2.5. Área de Pastelaria

A presente cozinha profissional é dotada de uma área de pastelaria (Figura 11), onde se prepararam e confeccionam todos os produtos de pastelaria/doçaria.

Este local é composto por bancas em mármore, prateleiras de inox, batedeira, laminadora, amassadeira, duas câmaras de refrigeração e uma de congelação, prateleiras de inox e dois fornos, sendo que o de lenha, atualmente, se encontra desativado. Adicionalmente, na presente área existem três recipientes para lixo desprovidos de saco de plástico.



Figura 11. Área da Pastelaria

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

### 3.2.6. Zona de Preparação

A zona de preparação (Figura 12) é provida de três áreas de preparação não identificadas, nomeadamente pescado, carnes e legumes, equipadas com bancas de aço inoxidável, pias de lavagem e tábuas de corte. Este local apresenta três equipamentos de refrigeração (Figura 13), sendo cada um reservado para a conservação de grupos de alimentos distintos, nomeadamente legumes/fruta, carne e pescado. Por fim, este local exhibe, ainda, uma câmara de congelação comum aos diversos grupos de alimentos, um abatedor de temperatura, uma máquina de vácuo e uma fiambreira.



Figura 13. Zona de Preparação



Figura 12. Equipamentos de refrigeração

### 3.2.7. Cozinha de Formação

A cozinha de formação (Figura 14) apresenta como principal objetivo a preparação e confeção das refeições servidas no Restaurante “Janelas do Mondego” da EHTC. Assim sendo, a cozinha de formação é uma zona única, não apresentando uma separação espacial entre a zona de preparação e confeção. Esta é composta por doze cozinhas individuais equipadas com tábuas de corte aplicadas aos diferentes grupos de alimentos, queimador, placas elétricas, bancadas de aço inoxidável e pias de lavagem. Apresenta, também, um armário de armazenamento de produtos alimentares não perecíveis e quatro recipientes para o lixo desprovidos de saco de plástico e tampa.



Figura 14. Cozinha de formação

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

### 3.2.8. Área de Confeção

A área de confeção destina-se, principalmente, à confeção do almoço e jantar do refeitório da escola. Como tal, esta está apetrechada por um bloco quente, localizado no centro da cozinha, equipado com fogões, grelhadores e exaustores, e por outros equipamentos, entre os quais fornos e um equipamento de refrigeração (atualmente avariado).



Figura 15. Área da Confeção

### 3.2.9. Zona de distribuição

A cozinha profissional descrita ao longo do presente relatório, apresenta duas zonas de distribuição com finalidades distintas.

A primeira zona de distribuição (Figura 16), localizada na parte final da área de confeção, tem como objetivo manter quente os alimentos já confecionados e que, posteriormente, irão ser servidos no restaurante. A manutenção da temperatura dos alimentos já confecionados é possível através do recurso a equipamentos especializados, nomeadamente infravermelhos e estufas.

A segunda zona de distribuição (Figura 17), localizada no piso -1, destina-se à manutenção da temperatura dos produtos confecionados e o empratamento das refeições servidas no refeitório. Esta linha de self é dotada de uma estufa, um equipamento de banho maria e um bloco central onde se encontram disponíveis as saladas e os respetivos temperos.



Figura 17. Zona de Distribuição do Restaurante



Figura 16. Zona de Distribuição do Refeitório

### 3.2.10. Zona de lavagem e tratamento da louça/palamenta

A presente cozinha profissional apresenta três copas sujas e limpas e estas distinguem-se pela origem da louça.

Deste modo, existe uma copa suja e limpa, sem divisão espacial, que possui a louça utilizada na área de confeção (Figura 18) e uma copa suja e limpa, igualmente sem divisão espacial, para a louça proveniente do restaurante (Figura 19). Por fim, no piso -1, existe uma copa suja (Figura 20) e limpa, separada espacialmente, para a louça utilizada no refeitório.

Cada copa suja é equipada com pias de lavagem, bancas de aço inoxidável, máquina de lavar e recipientes do lixo.



Figura 20. Copa suja e limpa da área de confeção



Figura 19. Copa suja e limpa do Restaurante



Figura 18. Copa suja do Refeitório

### 3.2.11. Cave do Dia

A cave do dia (Figura 21) representa o local de armazenagem e preparação do pão e das bebidas (vinhos, sumos, águas) servidas no restaurante. Esta seção possui apenas uma banca de mármore,

prateleiras de inox, uma pia de lavagem, três equipamentos de refrigeração e um recipiente para o lixo com saco de plástico.



Figura 21. Cave do Dia

### 3.2.12. Monta-cargas

Por fim, a cozinha profissional possui um monta-cargas (Figura 22), que se situa na proximidade da cave do dia, e a sua presença é indispensável, uma vez que permite o transporte dos produtos confeccionada para a linha de self (Piso -1) do refeitório. Posteriormente, também, transporta a louça grossa lavada pertencente à área de confeção.



Figura 22. Monta-Cargas

### 3.3. Bar

O bar da EHTC situa-se no piso -1, partilhando o mesmo espaço com a linha de self do refeitório. Sucintamente, este espaço é constituído por duas câmaras de refrigeração e uma de congelação, com o intuito de armazenar alguns produtos alimentícios servidos, exclusivamente, neste estabelecimento. Este apresenta, ainda, uma máquina de café, um pequeno forno (cozer produtos pré-

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

confeccionados), uma máquina de lavar (louças finas do bar), uma tostadeira e uma torradeira. Adicionalmente apresenta várias prateleiras e bancas de aço inoxidável e recipientes do lixo.

De salientar, que o estabelecimento do bar (piso -1) é desprovido de sanitários e de dispositivo de limpeza e desinfeção para as mãos, destinada quer aos manipuladores de alimentos, quer aos seus utentes.

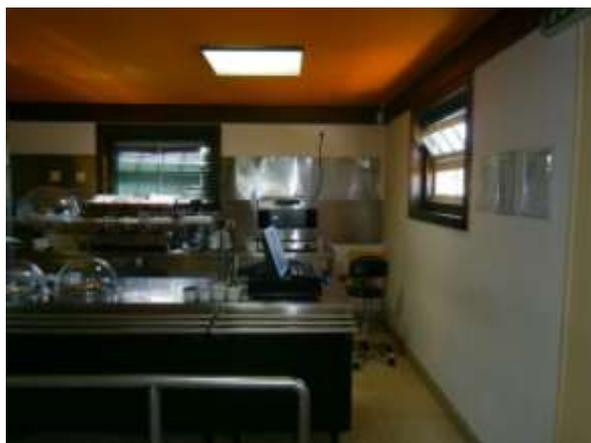


Figura 23. Bar

### 3.4. Áreas comuns à cozinha profissional e bar

#### 3.4.1. Instalações sanitárias

As instalações sanitárias (Figura 24), localizadas perto da zona de receção e sem acesso direto às zonas de laboração, estão separadas por sexo e dotadas de lavatórios com torneiras de acionamento manual com água corrente fria/quente.



Figura 24. Instalações sanitárias

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>3. Caracterização das Áreas Observadas</b>	

#### 3.4.2. Vestiários/balneários

Os manipuladores de alimentos da cozinha profissional e do bar usufruem de três vestiários/balneários localizados no exterior do local de laboração, nomeadamente os masculinos (Figura 25), os femininos (Figura 26) e dos formadores (Figura 27).

As dimensões destes são apropriadas para o número de utilizadores e são equipados com cacifos individuais, chuveiros, lavatórios de acionamento manual e recipientes do lixo com saco de plástico.



Figura 27. Vestiários/balneários masculinos



Figura 26. Vestiários/balneários femininos



Figura 25. Vestiários/balneários dos formadores

## 4. Resultados

O recurso às listas de verificação durante a auditoria permitiu avaliar 562 itens relativos ao estado de higiene e segurança alimentar na cozinha profissional e no bar, dos quais 166 foram classificados como “Conformes”, 193 “Não conformes”, 190 “Não aplicáveis” e 13 “Não auditados” (Quadro 1).

Quantidade de itens avaliados	562
Quantidade de itens “conformes”	166
Quantidade de itens “não conformes”	193
Quantidade de itens “não aplicáveis”	190
Quantidade de itens “ não auditados”	13

Quadro 1. Quadro de frequências dos resultados obtidos

Para melhorar a compreensão dos resultados obtidos, no que concerne à classificação dos diversos itens avaliados, recorreu-se à análise estatística da auditoria na sua totalidade e, individualmente, para a cozinha profissional e bar (Gráfico 1). Além disso, analisaram-se isoladamente os “pré-requisitos gerais” e “outros pré-requisitos” da cozinha profissional (Gráfico 2) e bar (Gráfico 3).

Como é demonstrado no Gráfico 1, a auditoria geral apresentou cerca de 29% dos itens conformes, 35% não conformes, 35% não se aplicavam e 1% não foram auditados. No que concerne especificamente à cozinha profissional, os resultados demonstraram uma percentagem elevada de “não conformidades” (46%). Contrariamente, o bar demonstrou uma menor percentagem de itens não conformes, demonstrando uma percentagem de apenas 23,34%.

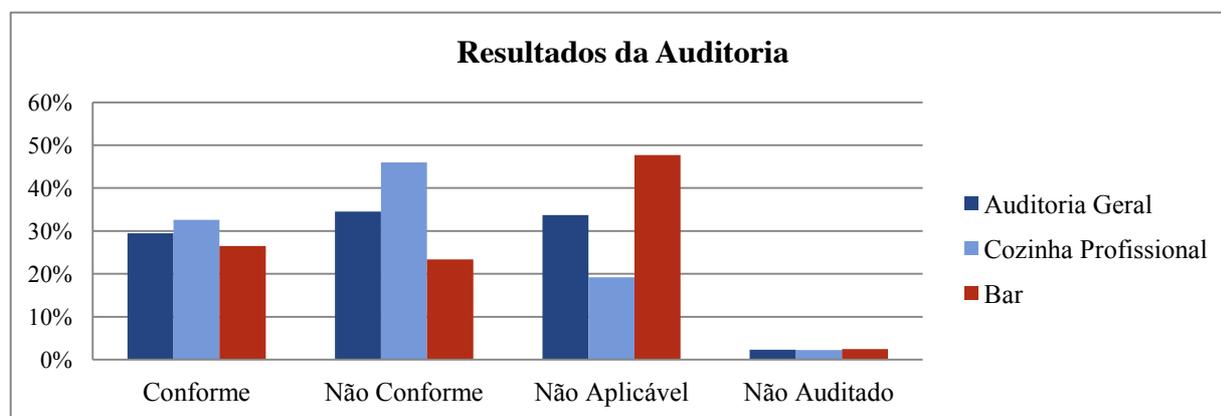


Gráfico 1. Resultados da Auditoria

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

O Gráfico 2 descreve os resultados obtidos ao nível dos “pré-requisitos gerais” e dos “outros pré-requisitos” da cozinha profissional.

Relativamente aos “pré-requisitos gerais do estabelecimento”, apenas a área circundante demonstrou 100% dos itens conformes, contrariamente, a zona de receção de matérias-primas apresentou maioritariamente inconformidades (90%). A análise da área de armazenagem permitiu verificar que cerca de 50% dos itens estavam não conformes, devido sobretudo ao mau estado de conservação e higiene da área e à desorganização no acondicionamento dos produtos. Em relação à zona de preparação, aproximadamente 30% dos itens estavam conformes, 50% não conformes e 15% não se aplicavam. Na área de confeção, 3% dos itens não foram auditados, 45% não se aplicavam, 33% exibiram inconformidades e 18% conformidades. No total de itens observados na área de distribuição, 20% estavam conformes, 30% não conformes e os restantes 50% não se aplicavam. Em relação à zona de lavagem e tratamento da louça, um número considerável de itens observados estavam conformes (42,8%). Relativamente aos subprodutos e resíduos, os contentores, baldes e recipientes, estes não exibiam bom estado de conservação e higiene e alguns estavam desprovidos de saco de plástico para o revestimento do interior dos mesmos, o que motivou a elevada percentagem de irregularidades (48,1%). No que diz respeito às instalações sanitárias e vestuários, salienta-se, sobretudo, a ausência de torneiras de acionamento não manual nos lavatórios. Por fim, o Pessoal apresentou cerca de 60% dos itens observados em conformidade e os restantes não conformes.

No que concerne aos “outros pré-requisitos”, apenas o controlo da água demonstrou estar conforme na sua totalidade. Em contra partida, a informação sobre a rastreabilidade e os princípios do sistema HACCP apresentaram apenas inconformidades. Quanto ao plano de higienização, para além da sua inexistência, o estabelecimento demonstrou na sua generalidade um fraco estado de limpeza e desinfeção, daí a elevada percentagem de inconformidades (41,7%), quando comparadas com as conformidades (33,3%). Neste item, verificou-se, ainda, uma elevada percentagem de itens não auditados (16,7%), devido à não observação de limpezas, nem do material referente às mesmas, durante a auditoria. O controlo de pragas, devido à contratação de uma empresa apropriada, apresentou cerca de 80% de itens conformes. Por fim, apesar do pessoal que manuseia os alimentos dispor de formação em matéria de higiene e segurança alimentar, o estabelecimento não exhibe nenhum plano de formação.

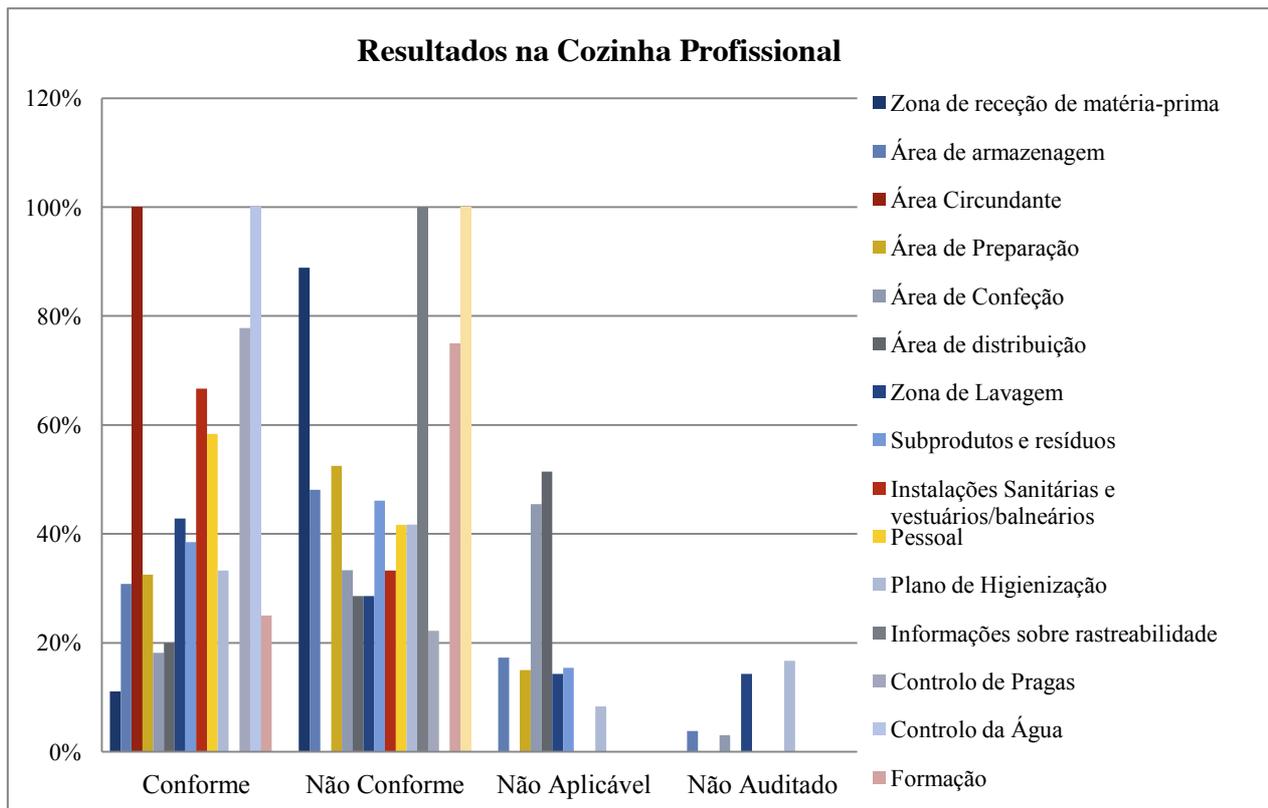


Gráfico 2. Resultados na Cozinha Profissional

Com o intuito de perceber os “pré-requisitos gerais” e os “outros pré-requisitos” do bar que demonstraram maior número de conformidades e inconformidades, recorreu-se a análise estatística individual destes parâmetros (Gráfico 3).

Desta forma, as condições gerais verificadas no produto e na zona de receção, armazenagem, preparação, confeção, distribuição e copa suja/limpa demonstraram as mesmas percentagens relativamente às conformidades e não conformidades. Na área de preparação e confeção verificou-se que 16% dos itens estavam conformes e os restantes não se aplicavam. A área de distribuição apresentou, maioritariamente, os itens conformes. A zona de lavagem e tratamento de louça exibiu, igualmente, um elevado número de itens conformes (42,8%), este valor poderia ter sido superior, caso a louça fina se encontra-se arrumada em armários, protegida de poeiras e conspurcações. Nos subprodutos e resíduos constatou-se que aproximadamente 35% dos itens estavam conformes, 45% não conformes, 10% não aplicados e 10% não auditados. Relativamente às instalações sanitárias, como estas eram inexistentes no bar, todos os itens a avaliar foram considerados não aplicáveis. No que respeita ao pessoal verificou-se 53% de itens conformes, 32% não conformes e cerca de 15% não auditados.

No bar, a avaliação de “outros pré-requisitos” mostrou a inexistência de um plano de higienização, informação sobre rastreabilidade e princípios de HACCP, estando, portanto, estes itens, 100% não conformes. Os itens do controlo de pragas demonstraram uma percentagem bastante elevada de conformidades (90%), bem como o abastecimento de água (100%).

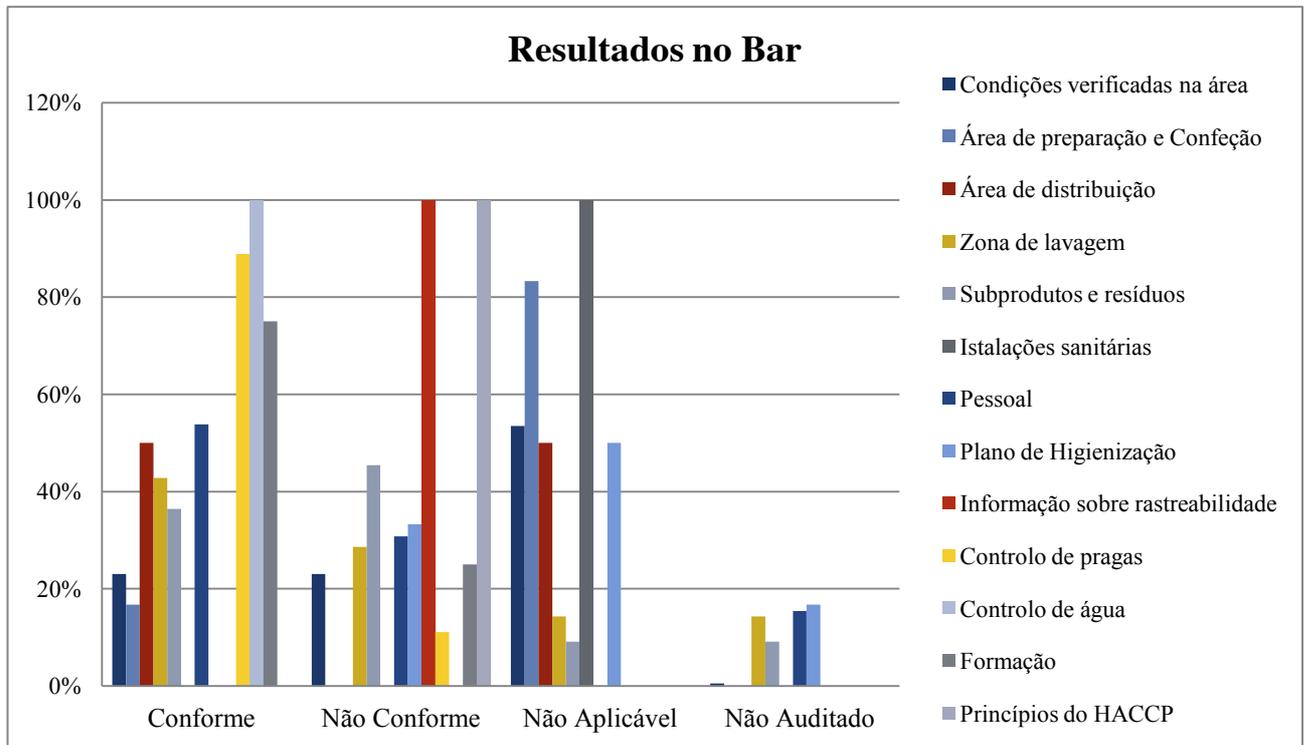


Gráfico 3. Resultados no Bar

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

#### 4.1. Inconformidades Verificadas

##### 4.2.1. Cozinha Profissional

##### A. Zona de receção de matéria-prima

A1. Condições verificadas na área						
Zona de receção	Inspecção à receção	Pavimento	Paredes	Teto e Portas	Ventilação	Higienização
- Balança não inspeccionada (não calibrada); - Não verificação da temperatura dos produtos à receção (ausência de termómetro de cozinha); - Ausência de estrados ou prateleiras; - Zona com restos de embalagens e desperdício.	- Ausência de folha de registos de inspecção à receção.	- Inexistência de sistema de escoamento de água; - Mau estado de conservação e higiene.	- No local de pesagem dos produtos a parede apresenta um material não impermeável e não lavável, com uma superfície rugosa; - Mau estado de conservação e higiene.	- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de ventilação.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.

##### B. Área de Armazenagem

B1. Condições verificadas na área				Higienização	
Pavimento	Paredes	Teto e Portas	Ventilação		
- Inexistência de sistema de escoamento de água; - Mau estado de conservação e higiene.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de ventilação.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.	

**4. Resultados**

<b>B2. Equipamentos de Frio – Refrigeração</b>			
<u>Temperatura de refrigeração</u>	<u>Portas</u>	<u>Borrachas</u>	<u>Higienização</u>
- O equipamento de refrigeração com temperatura superior a 4°C (7°C).	- Inexistência acionamento interior para abertura.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.
<b>B2. Equipamentos de Frio – Congelação</b>			
<u>Registo de temperaturas</u>	<u>Borrachas</u>		<u>Higienização</u>
- Ausência de indicadores de temperaturas.	- Mau estado de conservação e higiene		- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.
<b>B3. Condições gerais do produto</b>			
<u>Embalagens</u>	<u>Arrumação dos produtos</u>		<u>Inspeções periódicas aos produtos</u>
- Ausência do método FIFO/FEFO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não armazenagem dos produtos em estrados ou prateleiras, afastados da parede e tetos e descartonados;</li> <li>- Ausência de separação de produtos mais pesados, garrafas e sujos nas prateleiras inferiores;</li> <li>- Não separação dos produtos por género alimentício.</li> </ul>		- Ausência de folha de registos relativos à inspeção periódica dos produtos.

**C. Área de preparação**

<b>C1. Condições verificadas na área</b>							
<u>Pavimento</u>	<u>Paredes</u>	<u>Teto</u>	<u>Ventilação</u>	<u>Mesas de preparação/corte</u>	<u>Equipamento/utensílios</u>	<u>Diferentes zonas de preparação</u>	<u>Higienização</u>
- Mau estado de conservação e higiene	- Mau estado de conservação e higiene.	- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de ventilação	- Não armazenadas em local isolado; - Mau estado de conservação e higiene.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Não identificação de uma zona de preparação.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.
<b>C1. Equipamento de refrigeração e congelação</b>							

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

<u>Temperatura de congelação</u>	<u>Portas</u>	<u>Borrachas e grelhas de proteção</u>	<u>Arrumação dos produtos</u>	<u>Higienização</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene;</li> <li>- Inexistência de acionamento interior para abertura no equipamento de congelação e refrigeração.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acondicionamento incorreto (produtos cartonados, em excesso...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.</li> </ul>
<b>C2. Condições gerais do produto</b>				
<u>Descongelação</u>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descongelação não realizada em ambiente refrigerado;</li> <li>- Alimentos em contacto com o exsudado de descongelação.</li> </ul>				

#### D. Área de confeção

<b>D1. Condições verificadas na área</b>					
<u>Pavimento</u>	<u>Paredes</u>	<u>Teto</u>	<u>Ventilação</u>	<u>Equipamentos/ utensílios</u>	<u>Higienização</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material não facilmente lavável;</li> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistência de ventilação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.</li> </ul>
<b>D2. Condições gerais do produto confeccionado</b>					
<u>Confeção</u>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>- A temperatura a que os alimentos são sujeitos não é medida (interior da peça).</li> <li>- Ausência de controlo da temperatura de fritura (max. 180°C);</li> <li>- Ausência dos testes de controlo de diagnóstico de compostos polares.</li> </ul>					

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

#### E. Área de distribuição

<b>E1. Condições verificadas na área</b>					
<u>Pavimento</u>	<u>Paredes</u>	<u>Teto</u>	<u>Ventilação</u>	<u>Equipamentos/ utensílios</u>	<u>Higienização</u>
- A zona de distribuição do refectório não possui sistema de escoamento; - Mau estado de conservação e higiene.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de ventilação	- Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.
<b>E2. Condições verificadas na área (equipamentos)</b>					
<u>Equipamentos</u>					
- Ausência de controlo da temperatura da peça no banho-maria e estufa.					

#### F. Zona de lavagem e tratamento de louça/palamenta (Copa limpa e suja da área de confeção, refeitório e restaurante)

<b>F1. Condições verificadas na área</b>						
<u>Instalações e fluxo</u>	<u>Pavimento</u>	<u>Paredes</u>	<u>Teto</u>	<u>Ventilação</u>	<u>Bancadas/ estruturas de apoio</u>	<u>Higienização</u>
- Não separação espacial da copa suja e limpa; - O transporte da louça suja cruza-se com a da louça limpa.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de ventilação	- Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.
<b>F2. Condições gerais da louça e palamenta</b>						
<u>Arrumação da louça</u>						
- A louça grossa não se encontra arrumada virada ao contrário.						
<u>Louça limpa/palamenta</u>						
- Mau estado de higiene e conservação;						

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

- A louça fina da copa limpa do restaurante não se encontra arrumada em armários.	- Não protegida de poeiras/conspurações.
---	--

#### G. Subprodutos e resíduos

<u>Contentores, baldes e recipientes de lixo</u>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de higiene e conservação;</li> <li>- Ausência de lavagem e desinfecção diária;</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alguns são desprovidos de saco de plástico e de acionamento não manual;</li> <li>- Ausência de esvaziamento do lixo quando necessário.</li> </ul>	

#### H. Instalações sanitárias e vestuários/balneários

<b>II.1. Condições verificadas na área</b>			
<u>Acesso</u>	<u>Equipamento</u>	<u>Lavatórios</u>	<u>Pavimento/teto/paredes</u>
- Os vestuários/balneários não se encontram no interior do estabelecimento.	- Ausência de estojo de primeiros socorros.	- Torneiras com acionamento manual.	- Mau estado de higiene e conservação.
			<u>Higienização</u>
			- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.

#### I. Pessoal

<b>II. Condições verificadas na área</b>	
<u>Vestuário</u>	<u>Fichas de aptidão</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestuários de cor não clara;</li> <li>- Não proteção total do cabelo;</li> <li>- Uso não exclusivo no local de laboração;</li> <li>- Apresentação de pulseiras e relógio de pulso (alunos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de fichas de aptidão.</li> </ul>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

#### J. Plano de higienização

<u>Plano de limpeza e desinfeção</u>	<u>Dispositivos de limpeza e desinfeção das mãos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de um plano de limpeza e desinfeção;</li> <li>- Ausência de fichas de segurança dos produtos químicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavatórios apenas com água fria.</li> </ul>

#### L. Informação sobre rastreabilidade

<u>Registo de matéria-prima</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência do registo em arquivo da rastreabilidade;</li> <li>- Não armazenagem da amostra testemunho.</li> </ul>

#### M. Controlo de pragas

<u>Iscos</u>	<u>Evidência de pragas</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de sinalização visível dos iscos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existência de evidências de pragas (traças).</li> </ul>

#### N. Formação

<u>Plano de formação</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de um plano de formação.</li> </ul>

#### O. Princípios HACCP

<u>Princípios HACCP</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência da criação, aplicação e manutenção de processos baseados nos princípios HACCP;</li> <li>- Incumprimento do princípio marcha sempre em frente.</li> </ul>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

#### 4.2.2. Bar

A. Zona de receção, armazenagem, preparação, distribuição e copa suja e limpa

<b>A1. Condições verificadas na área</b>					
<u>Pavimento</u>	<u>Paredes</u>	<u>Teto</u>	<u>Ventilação</u>	<u>Preparação: mesas de preparação/corte</u>	<u>Higienização</u>
- Inexistência de sistema de escoamento de água.	- Material não lavável; - Mau estado de conservação e higiene.	- Material não facilmente lavável.	- Inexistência de ventilação.	Mau estado de conservação e higiene.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.

#### B. Área de Armazenagem

<b>B1. Equipamentos de Frio – Refrigeração</b>				
<u>Portas</u>	<u>Borrachas</u>	<u>Registo de temperatura</u>	<u>Higienização</u>	
- Mau estado de conservação e higiene.	- Mau estado de conservação e higiene.	- Ausência de registo de temperatura.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.	
<b>B2. Equipamentos de Frio – Congelação</b>				
<u>Borrachas</u>	<u>Registo de temperatura</u>	<u>Higienização</u>		
- Mau estado de conservação e higiene.	- Ausência de registo de temperatura.	- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		
<b>B3. Condições gerais do produto</b>				
<u>Arrumação dos produtos</u>				
- Armazenagem dos produtos cartonados.	- Ausência de folha de registos relativos à inspeção periódica dos produtos.			

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

### C. Zona de lavagem e tratamento de louça/palamenta

<b>CI. Condições gerais da louça e palamenta</b>	
<u>Arrumação da louça</u>	<u>Louça limpa/palamenta</u>
- A louça fina não se encontra arrumada em armários fechados. - Não protegida de poeiras/conspurações.	

### D. Subprodutos e resíduos

<u>Contentores, baldes e recipientes de lixo</u>
- Mau estado de higiene e conservação; - Ausência de lavagem e desinfecção diária; - Alguns são desprovidos de saco de plástico e de acionamento não manual; - Ausência de esvaziamento do lixo quando necessário.

### H. Instalações sanitárias e vestuários/balneários

<b>HI. Condições verificadas na área</b>
- Ausência de sanitários destinados aos funcionários e utentes do Bar.

### I. Pessoal

<b>II. Condições verificadas na área</b>	
<u>Vestuário</u>	<u>Fichas de aptidão</u>
- Não proteção total do cabelo; - Calçado aberto e não adequado ao local de laboração; - Uso não exclusivo no local de laboração.	- Ausência de fichas de aptidão.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>4. Resultados</b>	

#### J. Plano de higienização

<u>Plano de limpeza e desinfeção</u>	<u>Dispositivos de limpeza e desinfeção das mãos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de um plano de limpeza e desinfeção;</li> <li>- Ausência de fichas de segurança dos produtos químicos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de dispositivos de limpeza e desinfeção de mãos para funcionários e utentes</li> </ul>

#### L. Informação sobre rastreabilidade

<u>Registo de matéria-prima</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência do registo em arquivo da rastreabilidade.</li> </ul>

#### M. Controlo de pragas

<u>Iscos</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de sinalização visível dos iscos.</li> </ul>

#### N. Formação

<u>Plano de formação</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de um plano de formação.</li> </ul>

#### O. Princípios HACCP

<u>Princípios HACCP</u>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência da criação, aplicação e manutenção de processos baseados nos princípios HACCP;</li> <li>- Incumprimento do princípio marcha sempre em frente.</li> </ul>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

## 5. Discussão

As atividades desenvolvidas pela EHTC na cozinha profissional e no bar enquadram-se na restauração coletiva, onde o acesso é condicionado à comunidade escolar, apresentando clientes, maioritariamente, fixos quer em quantidade, quer em frequência.

Na cozinha profissional, atualmente, trabalham 60 profissionais, com o intuito de servir almoços e jantares e no bar trabalham apenas 2 profissionais, estes serviços estão disponíveis de segunda a sexta-feira, ou seja, apresentam encerramento semanal ao fim de semana.

A auditoria efetuada à cozinha profissional e ao bar da EHTC permitiu a verificação de inúmeras não conformidades, no entanto, mais importante do que detetar/apontar essas falhas é apresentar medidas corretivas aplicáveis a cada situação. Com a implementação de ações corretivas pretende-se determinar a causa do problema; tomar ações para evitar nova ocorrência; e monitorizar e reavaliar, garantindo a eficácia da ação implementada.

Em relação à cozinha profissional, o recurso a uma lista de verificação permitiu verificar algumas não conformidades (Apêndice III) nos “Pré-requisitos gerais” deste estabelecimento, o nível do(a):

### A. Zona de receção de matéria-prima

<b>A1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Zona de receção</u>		
- Balança não inspecionada (não calibrada).	É fundamental controlar as quantidades faturadas através da pesagem fidedigna dos produtos.	Alertar o responsável pela manutenção da balança para a necessidade de inspeção e presença de selo, garantindo o seu bom funcionamento.
- Ausência de estrados ou prateleiras; - Zona com restos de embalagens e desperdício.	<b>Baptista e Linhares, 2005</b> (14) «A área de receção das mercadorias deve ser estar sempre limpa e desobstruída, pelo que os produtos recepcionados devem ser mantidos nessa área o mínimo tempo possível»  «Após a inspeção ao veículo, deve-se efectuar a inspeção das mercadorias e alimentos recepcionados, efectuando os registos necessários, na ficha de	Adquirir estrados ou prateleiras na zona de receção, com o intuito de colocar as matérias-primas rececionadas, prevenindo a conspurcação das mesmas no contacto com o pavimento.  Excluir todas as embalagens e desperdícios existentes na zona de receção.
- Não verificação da temperatura dos produtos à receção (ausência de		Comprar uma sonda de temperatura (termómetro de sonda) para verificar a temperatura de receção dos

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

termómetro).	verificação específica para cada produto a recepcionar».	produtos alimentares.
<u>Inspeção à receção</u>		Elaborar e preencher fichas de registos de inspeção à receção adequadas a cada produto, com o intuito de comprovar a conformidade dos produtos e da encomenda solicitada.
- Ausência de folha de registos de inspeção à receção.		
<u>Pavimento</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado».	A medida corretiva ideal consiste em incorporar um sistema de escoamento na zona de receção e reparar os locais que apresentam uma conservação deteriorada.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Inexistência de sistema de escoamento de água; - Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Paredes</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos, devendo as superfícies ser lisas até uma altura adequada às operações [...]»	Substituir o material não conforme no local de pesagem das matérias-primas, por um material impermeável, não absorvente, lavável e não tóxico (e.g. azulejos).
- No local de pesagem dos produtos a parede apresenta um material não impermeável e não lavável, com uma superfície rugosa.		
- Mau estado de conservação e higiene.		Reparar as zonas das paredes que apresentam um mau estado de conservação.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
<u>Teto e Portas</u>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<p>- Material não facilmente lavável;</p> <p>- Mau estado de conservação e higiene.</p>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b></p> <p>«Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolores indesejáveis e o desprendimento de partículas»</p> <p>«As portas devem poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizadas superfícies lisas e não absorventes»</p>	<p>No combate a esta irregularidade o ideal consiste em proceder à substituição do teto e das portas.</p> <p>No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, pode-se proceder à incorporação de placas de aço inoxidável nas portas e apostar na higienização (cumprimento do plano de higienização) e conservação dos mesmos.</p>
<u>Ventilação</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b></p> <p>«Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada»</p>	<p>Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.</p>
<p>- Inexistência de ventilação.</p>		
<u>Higienização</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
<p>- Inexistência de folha de registos relativos à higienização</p>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

## B. Área de Armazenagem

<b>B1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Pavimento</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b></p> <p>As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado»</p>	<p>Incorporar um sistema de escoamento nesta zona e reparar os locais que apresentam uma conservação deteriorada.</p> <p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</p>
<p>- Inexistência de sistema de escoamento de água;</p> <p>- Mau estado de conservação e higiene.</p>		
<u>Paredes</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b></p> <p>«As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas»</p>	<p>Reparar as zonas das paredes deterioradas.</p> <p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</p>
<p>- Mau estado de conservação e higiene.</p>		
<u>Teto e Portas</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b></p> <p>«Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolor indesejáveis e o desprendimento de partículas»</p> <p>«As portas devem poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas.</p> <p>Para o efeito, deverão ser utilizadas superfícies lisas e não absorventes»</p>	<p>No combate a esta irregularidade o ideal consiste em proceder à substituição do teto e das portas.</p> <p>No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, pode-se proceder à incorporação de placas de aço inoxidável nas portas e apostar na higienização e conservação dos mesmos.</p>
<p>- Material não facilmente lavável;</p> <p>- Mau estado de conservação e higiene.</p>		
<u>Ventilação</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b></p> <p>«Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada, natural e mecânica»</p>	<p>Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.</p>
<p>- Inexistência de ventilação.</p>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<u>Higienização</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efetivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

**B2. Equipamentos de Frio – Refrigeração**

<u>Temperatura de refrigeração</u>	<p><b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b></p> <p>«As matérias-primas de origem animal devem ser armazenadas a uma temperatura entre 1 e 4°C. Outras matérias-primas como determinadas hortaliças devem ser armazenadas às temperaturas mais baixas que permitam a sua qualidade»</p>	<p>Diminuir as temperaturas dos equipamentos de refrigeração (&lt;4°C).</p>
- O equipamento de refrigeração com temperatura superior a 4°C (7°C).		

<u>Portas</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Capítulo VI, Secção IV, Artigo 30.º</b></p> <p>«As portas das instalações frigoríficas devem possuir fechos que permitam a sua abertura, tanto do exterior como do interior»</p>	<p>Instalar um sistema de acionamentos de abertura no interior ou de um sistema de alarme no caso de encerramento acidental da porta.</p>
- Inexistência acionamento interior para abertura.		

<u>Borrachas</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º</b></p> <p>«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»</p>	<p>Todas as borrachas dos equipamentos que apresentam mau estado de conservação devem ser substituídas.</p>
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Higienização</u>		<p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a atividade da mesma.</p>
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

**B2. Equipamentos de Frio – Congelação**

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<u>Registo de temperaturas</u>	<b>CAC/RCP 39-1993</b> «As matérias-primas congeladas [...] devem conservar-se ou armazenar-se a uma temperatura igual ou inferior a -18°C»	Devido à ausência de indicadores de temperatura é impossível saber se os produtos estão acondicionados a uma temperatura correta.  Como medida corretiva imprescindível, adquirir um termómetro de sonda para realizar esse controlo manualmente, executando o registo dessa atividade.
- Ausência de indicadores de temperaturas.		
<u>Borrachas</u>	<b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b> «Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»	Todas as borrachas dos equipamentos que apresentam mau estado de conservação devem ser substituídas.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Higienização</u>		
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		
<b>B3. Condições gerais do produto</b>		
<u>Embalagens</u>	<b>Baptista e Linhares, 2005 (14)</b> «Deve ser sempre cumprida a regra FIFO na rotação de stocks, isto é, o operador responsável pelo armazém deve garantir, que os primeiros produtos a entrar no armazém (os mais antigos), são os primeiros a serem utilizados»	Reorganizar o acondicionamento dos produtos na zona de armazenagem de forma a cumprir o método FIFO/FEFO. Na inspeção mensal dos produtos confirmar a correta imposição deste método.
- Ausência do método FIFO/FEFO.		
<u>Arrumação dos produtos</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo X</b> «Os materiais de acondicionamento e embalagem não devem constituir fonte de contaminação»  «Todo o material de acondicionamento deve ser armazenado por forma a não ficar exposto a risco de contaminação»	Executar uma reorganização do acondicionamento dos produtos.  Descartar todos os produtos no ato da receção dos mesmos.
- Não armazenagem dos produtos em estrados ou prateleiras, afastados da parede e tetos e descartados;		
- Ausência de separação de produtos mais pesados, garrafas e sujos nas prateleiras inferiores;		
- Não separação dos produtos por género alimentício.		
<u>Inspeções periódicas aos produtos</u>		Implementar regras de inspeção periódica (mensais) relativa ao prazo de validade, estado da embalagem e estado do produto, com o respetivo registo.
- Ausência de folha de registos relativos à inspeção periódica		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

dos produtos.		
---------------	--	--

### C. Área de preparação

<b>C1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Pavimento</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfetadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado»	Reparar os locais do pavimento que apresentam uma conservação deteriorada e o sistema de escoamento para permitir o escoamento adequado das águas.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Mau estado de conservação e higiene		
<u>Paredes</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas»	Reparar as zonas das paredes deterioradas.  Cumprimento rigoroso do plano de higienização, com o respetivo registo.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Teto</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolores indesejáveis e o desprendimento de partículas»	No combate a esta irregularidade o ideal consiste em proceder à substituição do teto.  No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, se pode apostar na higienização e conservação do mesmo.
- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Ventilação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b> «Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada, natural e mecânica»	Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.
- Inexistência de ventilação.		
<u>Mesas de preparação/corte</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004,</b>	Proceder ao armazenamento das tábuas

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

- Não armazenadas em local isolado;	<b>Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem:	de corte num local apropriado. Cada tipo de tábua (de acordo com o género alimentar) deve estar isolado.
- Mau estado de conservação e higiene.	estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»	Substituir as mesas de corte em mau estado de conservação, evitando a contaminação dos alimentos durante a preparação.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
<u>Equipamento/ utensílios</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies (incluindo as dos equipamentos) das zonas em que os géneros alimentícios são manuseados [...] devem ser mantidas em boas condições e devem poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas»	Caso seja possível proceder à eliminação/substituição/reparação dos equipamentos/utensílios em mau estado de conservação e/ou avariados.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
- Mau estado de conservação e higiene.	<b>Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»	
<u>Diferentes zonas de preparação</u>	<b>Baptista e Linhares, 2005 (14)</b> «Idealmente, numa cozinha o espaço destinado à preparação de alimentos deve ser mantido dividido em, pelo menos, três zonas [...]. Cada zona deve ser isolada, devidamente identificada e equipada com o material adequado a cada preparação»	Identificar e equipar cada zona com o material adequado a cada preparação.
- Não identificação de uma zona.		
<u>Higienização</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em	Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	<p>contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
<b>C1. Equipamento de refrigeração e congelação</b>		
<u>Temperatura de congelação</u>	<b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b>	
- Temperaturas refrigeração e congelação superiores às recomendadas.	<p>«As matérias-primas de origem animal devem ser armazenadas a uma temperatura entre 1 e 4°C. Outras matérias-primas como determinadas hortaliças devem ser armazenadas às temperaturas mais baixas que permitam a sua qualidade»</p> <p>«As matérias-primas congeladas [...] devem conservar-se ou armazenar-se a uma temperatura igual ou inferior a -18°C»</p>	<p>Reduzir as temperaturas dos equipamentos de refrigeração (&lt;4°C) e congelação (≤18°C).</p>
<u>Portas</u>	<b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b>	
- Mau estado de conservação e higiene;	«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»	<p>Instalar um sistema de acionamentos de abertura no interior ou de um sistema de alarme no caso de encerramento accidental da porta. Todas as borrachas dos equipamentos que apresentam mau estado de conservação devem estar substituídas. Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</p>
- Inexistência de acionamento interior para abertura no equipamento de congelação.	<b>Decreto-Lei n.º 243/86, Capítulo VI, Secção IV, artigo 30.º</b>	
<u>Borrachas e grelhas de protecção</u>	«As portas das instalações frigoríficas devem possuir fechos que permitam a sua abertura, tanto do exterior como do interior»	
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Arrumação dos produtos</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo X</b>	
- Acondicionamento incorreto (produtos cartonados, em	«Os materiais de acondicionamento e embalagem	<p>Executar uma reorganização da armazenagem dos produtos. Descartar todos os produtos no ato</p>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

excesso...)	<p>não devem constituir fonte de contaminação»</p> <p>«Todo o material de acondicionamento deve ser armazenado por forma a não ficar exposto a risco de contaminação»</p>	<p>da receção dos mesmos.</p> <p>Sensibilizar os profissionais para a problemática do armazenamento em excesso nos equipamentos de refrigeração/congelação, uma vez que compromete a livre circulação de ar. Deste modo, os alimentos não serão armazenados com as corretas temperaturas (processo de congelação/refrigeração inadequado).</p>
<u>Higienização</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b></p> <p>«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»</p>	<p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar detalhadamente a sua atividade.</p>
<p>- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.</p>		
<b>C2. Condições gerais do produto</b>		
<u>Descongelação</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo IX</b></p> <p>«Durante a descongelação, os alimentos devem ser submetidos a temperaturas das quais não resulte um risco para a saúde. Os líquidos de escorrimento resultantes da descongelação devem ser adequadamente drenados caso apresentem um risco para a saúde.»</p> <p><b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b></p> <p>«Um equipamento de refrigeração destinado à descongelação deve apresentar uma temperatura de 4°C ou inferior».</p>	<p>Com a exceção de alimentos de pequena dimensão, os alimentos deverão ser submetidos ao processo de descongelação em ambiente refrigerado (1-4°C).</p> <p>Evitar que o alimento, durante e após a fase de descongelação, entre em contacto com o suco de descongelação através do recurso a grelhas de plástico ou inox ou em tabuleiros que permitam que os sucos escorram.</p>
<p>- Descongelação não realizada em refrigeração;</p> <p>- Alimentos em contacto com o exsudado de descongelação.</p>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

D. Área de confeção

<b>D1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Pavimento</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado»	Substituir os locais do pavimento que apresentam uma conservação deteriorada e reparar o sistema de escoamento, para permitir o escoamento adequado das águas. Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Paredes</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas»	Reparar as zonas das paredes com mau estado de conservação. Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Teto</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolores indesejáveis e o desprendimento de partículas»	No combate a esta irregularidade o ideal seria proceder à substituição do teto. No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, se pode apostar na higienização e conservação dos mesmos.
- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Ventilação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b> «Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada, natural e mecânica»	Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.
- Inexistência de ventilação.		
<u>Equipamentos/ utensílios</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies (incluindo as dos equipamentos) das zonas em que	Caso seja possível proceder à eliminação/substituição/reparação dos equipamentos/utensílios em mau estado de conservação e/ou avariados.
- Mau estado de conservação e higiene		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	<p>os géneros alimentícios são manuseados [...] devem ser mantidas em boas condições e devem poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas»</p> <p style="text-align: center;"><b>Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p>	Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
<u>Higienização</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

**D1. Condições gerais do produto confeccionado**

<u>Confeção</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo XI</b></p> <p>«Qualquer processo de tratamento térmico utilizado para transformar um produto [...] deve: a) Fazer subir a temperatura de todas as partes do produto tratado até uma determinada temperatura durante um determinado período de</p>	<p>Adquirir um termómetro de cozinha.</p> <p>Medir as temperaturas no interior dos alimentos e distribuí-los apenas quando estes atingem os 75°C</p>
- A temperatura a que os alimentos são sujeitos no interior da peça não é medida.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	tempo; e b) Impedir o produto de ser contaminado durante o processo»	
<u>Óleos de fritura</u>	<b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de controlo da temperatura de fritura (max. 180°C);</li> <li>- Ausência dos testes de controlo de diagnóstico de compostos polares.</li> </ul>	<p>«Não se deve aquecer excessivamente os óleos alimentares [...] para fritar. A temperatura depende da natureza dos óleos alimentares [...] usados. [...] mas [...] os óleos para fritar não devem ser aquecidos a temperaturas superiores a 180°C [...]. O óleo de fritar pode ser analisado mediante um equipamento portátil de ensaio».</p>	<p>Adquirir um termómetro de cozinha, com o intuito de verificar e registar as temperaturas a que o óleo alimentar é sujeito.</p> <p>Sempre que se recorrer à fritura como método de confeção aplicar um “teste de diagnóstico dos compostos polares totais –CPT” e, desta forma, proceder ao controlo da qualidade do óleo.</p>

#### E. Área de distribuição

<b>E1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Pavimento</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- A zona de distribuição do self-service não possui um sistema de escoamento;</li> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<p>As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado»</p>	<p>Incorporar um sistema de escoamento nesta zona e reparar os locais que apresentam uma conservação deteriorada.</p> <p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</p>
<u>Paredes</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<p>«As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas»</p>	<p>Reparar as zonas das paredes deterioradas.</p> <p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização.</p>
<u>Teto</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Material não facilmente lavável;</li> <li>- Mau estado de conservação e higiene.</li> </ul>	<p>«Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por</p>	<p>No combate a esta irregularidade o ideal consiste em proceder à substituição do teto.</p> <p>No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, se pode</p>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolores indesejáveis e o desprendimento de partículas»	apostar na higienização e conservação do mesmo.
<u>Ventilação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b> «Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada, natural e mecânica»	Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.
- Inexistência de ventilação.		
<u>Equipamentos/ utensílios</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies (incluindo as dos equipamentos) das zonas em que os géneros alimentícios são manuseados [...] devem ser mantidas em boas condições e devem poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas»  <b>Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»	Caso seja possível, proceder à eliminação/substituição/reparação dos equipamentos/utensílios em pior estado de conservação e/ou avariados.  Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Higienização</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»  <b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b>	Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»	
<b>E2. Condições verificadas na área (equipamentos)</b>		
<u>Equipamentos</u>	<b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b>	
- Ausência de controlo da temperatura da peça no banho-maria e estufa.	«O serviço de distribuição deve oferecer alimentos que estejam protegidos contra contaminações [...]. A temperatura do alimento deve ser superior a 60°C»	Adquirir um termómetro de cozinha para verificar se os alimentos confeccionados na linha de self se encontram fora da “zona de perigo”

F. Zona de lavagem e tratamento de louça/palamenta (Copa limpa e suja da zona de confeção, self-service e restaurante)

<b>F1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Instalações e fluxo</u>	<b>Decreto Regulamentar n.º 20/2008, artigo 6.º</b>	
- Não separação espacial da copa suja e limpa; - O transporte da louça suja cruza-se com a da louça limpa.	«A cozinha deve ser próxima das copas, devendo ambas ser instaladas de forma a permitir uma comunicação rápida com as salas de refeição com trajectos diferenciados para sujos e limpos, sempre que possível, e através de acessos verticais quando o trajecto envolver mais de um piso»	Mudar o local de arrumação da loiça limpa da área da cozinha e do restaurante, de forma que a copa suja e limpa fiquem separadas espacialmente. O local deve ser cuidadosamente escolhido de forma que o trajeto da louça limpa e suja não se cruze.
<u>Pavimento</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b>	
- Mau estado de conservação e higiene.	As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado»	Reparar os locais do pavimento que apresentam uma conservação deteriorada e o sistema de escoamento para permitir o escoamento adequado das águas. Cumprir rigorosamente o plano de higienização.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<u>Paredes</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas»	Reparar as zonas das paredes deterioradas. Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Teto</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolores indesejáveis e o desprendimento de partículas»	No combate a esta irregularidade o ideal consiste em proceder à substituição do teto. No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, se pode apostar na higienização e conservação do mesmo.
- Material não facilmente lavável; - Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Ventilação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b> «Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada, natural e mecânica»	Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.
- Inexistência de ventilação.		
<u>Bancadas/ estruturas de apoio</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies (incluindo as dos equipamentos) das zonas em que os géneros alimentícios são manuseados [...] devem ser mantidas em boas condições e devem poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfetadas»  <b>Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfetados. Deverão ser limpos e desinfetados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»	Caso seja possível proceder à eliminação/substituição/reparação dos equipamentos/utensílios em pior estado de conservação e/ou avariados. Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Higienização</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004,</b>	Com o objetivo de obter um

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<p>- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
--	--	---

## **F2. Condições gerais da louça e palamenta**

<u>Arrumação da louça</u>	<p style="text-align: center;"><b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b></p> <p>«A armazenagem do equipamento e utensílios [...] deve proteger-se de contaminações»</p>	<p>A louça grossa deve ser arrumada voltada para baixo, com o intuito de diminuir a contaminação por poeiras e conspurcações. Adquirir armários para a correta arrumação da louça fina do restaurante.</p>
<p>- A louça grossa não se encontra arrumada em prateleiras virada ao contrário;</p> <p>- A louça fina da copa limpa do restaurante não está arrumada em armários.</p>		
<u>Louça limpa/palamenta</u>	<p style="text-align: center;"><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: Estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p>	<p>Arrumar apropriadamente a louça limpa/palamenta. Substituir a louça/palamenta com baixo grau de conservação. Cumprir rigorosamente o plano de higienização.</p>
<p>- Mau estado de higiene e conservação;</p> <p>- Não protegidos de poeiras/conspurcações.</p>		

## **G. Subprodutos e resíduos**

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Contentores, baldes e recipientes do lixo</u>	<p style="text-align: center;"><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Os resíduos alimentares, os</p>	<p>Proceder à eliminação/substituição/reparação de todos os contentores, baldes e</p>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<p>- Mau estado de higiene e conservação;</p> <p>- Ausência de lavagem e desinfeção diária;</p>	<p>subprodutos não comestíveis e os demais resíduos devem ser depositados em contentores que se possam fechar [...]. Esses contentores devem ser de fabrico conveniente, ser mantidos em boas condições e ser fáceis de limpar e, sempre que necessário, de desinfectar»</p>	<p>recipientes do lixo que apresentam irregularidades.</p> <p>Cumprir o plano de higienização, procedendo a uma lavagem e desinfeção diária de todos os contentores, baldes e recipientes do lixo.</p>
<p>- Alguns são desprovidos de saco de plástico e de acionamento não manual;</p>		<p>Os profissionais deverão ser alertados para a importância da existência e colocação de sacos de plástico impermeável, na medida em que evita o contato dos resíduos com as mãos e o próprio recipiente, reduzindo o risco de contaminação.</p>
<p>- Ausência de esvaziamento do lixo quando necessário.</p>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Os resíduos alimentares, os subprodutos não comestíveis e os outros resíduos deverão ser retirados das salas em que se encontrem alimentos, o mais depressa possível de forma a evitar a sua acumulação»</p>	<p>Atribuir a responsabilidade de monitorizar o esvaziamento dos recipientes de lixo a um profissional. Aumentar o número de vezes em que se efetua este procedimento diariamente, para que o seu fecho se mantenha eficaz.</p> <p>Exigir o registo detalhado desta atividade.</p>

#### H. Instalações sanitárias e vestuários/balneários

<b>H1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Acesso</u>	<p><b>Decreto Regulamentar n.º 20/2008, artigo 19.º</b></p> <p>«Em todos os estabelecimentos os responsáveis e restante pessoal devem cumprir os preceitos elementares de higiene pessoal, nomeadamente no que respeita: a) Ao uso de vestuário adequado, roupas e calçado, em perfeito estado de limpeza; b) Ao uso de toucas ou de outro tipo de protecção para o cabelo pelo pessoal que manipula os</p>	<p>Como é impossível introduzir os vestuários/balneários no interior do estabelecimento de laboração, é imprescindível obrigar todos os profissionais a percorrerem o caminho mais curto desde os vestuários/balneários até ao seu local de trabalho.</p> <p>Esta medida possui o intuito de diminuir a contaminação do fardamento.</p>
<p>- Os vestuários/balneários não se encontram no interior do estabelecimento.</p>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	alimentos»	
<u>Equipados</u>	<b>Decreto-Lei nº 243/86, Capítulo XI, Artigo 48.º</b> «Todo o local de trabalho deve possuir um posto de primeiros socorros ou armários, caixas ou bolsas com contido mínimo destinado a primeiros socorros»; «Junto dos armários, caixas ou bolsas de primeiros socorros devem existir instruções claras e simples para os primeiros cuidados a pôr em prática em casa caso de urgência»	Colocar armários não trancados, caixas ou bolsas de primeiros socorros no local de trabalho, devidamente identificado e com instruções claras e simples relativamente aos cuidados a pôr em prática em caso de emergência.
- Ausência de estojo de primeiros socorros.		
<u>Lavatórios</u>	<b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 8.º</b> «Os estabelecimentos de restauração ou de bebidas devem dispor de instalações sanitárias destinadas ao uso do pessoal [...] dotadas de lavatórios com sistema de accionamento de água não manual»	Substituir as presentes torneiras por um sistema de accionamento de abertura não manual.
- Torneiras com accionamento manual.		
<u>Pavimento/teto/paredes</u>	<b>Decreto-Lei nº 243/86, Secção II, artigo 6.º</b> «Todos os locais de trabalho, zonas de passagens, instalações comuns e ainda os seus equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados». <b>Artigo 7.º</b> «Devem ser limpos diariamente: a) os pavimentos; b) os planos de trabalho e seus utensílios; c) as instalações higieno-sanitárias, como vestuários, lavabos, balneários, retretes e urinóis ou outras comuns postas à disposição dos trabalhadores»	As instalações sanitárias no interior do estabelecimento apresentam um fraco estado de higiene, daí a importância do cumprimento do plano de higienização. Os vestiários/balneários, além do mau estado de higiene, apresentam ainda um estado de conservação comprometido, sendo fulcral reparar os locais deteriorados e cumprir o plano de higienização.
- Mau estado de higiene e conservação.		
<u>Higienização</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e	Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	<p>equipamentos que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
--	--	--

## I. Pessoal

<b>II. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Vestuário</u>	<p><b>Decreto Regulamentar n.º 20/2008, artigo 19.º</b></p> <p>«Em todos os estabelecimentos os responsáveis e restante pessoal devem cumprir os preceitos elementares de higiene pessoal, nomeadamente no que respeita: a) Ao uso de vestuário adequado, roupas e calçado, em perfeito estado de limpeza; b) Ao uso de toucas ou de outro tipo de protecção para o cabelo pelo pessoal que manipula os alimentos»</p>	<p>Alertar e monitorizar os profissionais relativamente à importância da protecção total do cabelo.</p> <p>Alertar os profissionais para a utilização de vestuário adequado, de cor clara (averiguar o estado de higiene) e exclusivo para o local de laboração, prevenindo a conspurcação dos alimentos.</p> <p>Maior controlo no que concerne à utilização de adorno pelos manipuladores de alimentos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vestuários de cor não clara;</li> <li>- Não protecção total do cabelo;</li> <li>- Uso não exclusivo no local de laboração;</li> <li>- Apresentação de pulseiras e relógio de pulso (alunos).</li> </ul>		
<u>Fichas de aptidão</u>	<p><b>Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro, Capítulo II, artigo 15.º</b></p> <p>«Exames de admissão, antes do início da prestação de trabalho [...], nos 15 dias seguintes;</p> <p>b) Exames periódicos, anuais para os menores e para os trabalhadores com idade superior a 50 anos, e de 2 em 2 anos para os restantes trabalhadores;</p>	<p>Todos os colaboradores que exerçam actividades na área da restauração devem apresentar um comprovativo médico – <b>ficha de aptidão</b> – que ateste a sua faculdade para a actividade que desempenha.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de fichas de aptidão.</li> </ul>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	<p>c) Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho que possam ter repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente.»</p>	
--	---	--

Na presente cozinha profissional, verificou-se ainda inconformidades nos “Outros pré-requisitos” (Apêndice III) relativamente ao(à):

#### J. Plano de higienização

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Plano de limpeza e desinfeção (higienização)</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Este plano de higienização deve conter fichas de segurança e instruções dos produtos químicos.</p>
<p>- Ausência de um plano de limpeza e desinfeção;</p> <p>- Ausência de fichas de segurança dos produtos químicos.</p>		
<u>Dispositivos de limpeza e desinfeção das mãos</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b></p> <p>«Deve existir um número adequado de lavatórios devidamente localizados e indicados para a lavagem das mãos. Os lavatórios para a lavagem das mãos devem estar equipados com água corrente quente e fria, materiais de limpeza</p>	<p>Equipar os presentes lavatórios de limpeza e desinfeção das mãos com a opção de água quente.</p>
<p>- Lavatórios apenas com água fria.</p>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	das mãos e dispositivos de secagem higiénica».	
--	--	--

#### L. Informação sobre rastreabilidade

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Registo de matéria-prima</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 178/2002, artigo 18.º</b> «Os operadores das empresas do sector alimentar [...] devem estar em condições de identificar o fornecedor de um género alimentício [...], de um animal produtor de géneros alimentícios, ou de qualquer outra substância destinada a ser incorporada num género alimentício [...], ou com probabilidades de o ser»	Elaborar um arquivo com o intuito de arquivar folhas de registo relativas à rastreabilidade. Estas folhas de registo deverão identificar os produtos; lotes dos produtos; unidades de expedição; e unidades de armazenamento.
- Ausência do registo em arquivo da rastreabilidade;		
- Não armazenagem da amostra testemunho	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, artigo 4.º</b> «Os operadores das empresas do sector alimentar, tomarão [...] as seguintes medidas específicas de higiene: [...] e Recolha de amostras e análise»	Definir, tendo em consideração a dimensão do presente estabelecimento, um método de amostragem e análises analíticas.

#### M. Controlo de pragas

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Iscos</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo IX</b> «Devem ser instituídos procedimentos adequados para controlar os parasitas».	Estabelecer contacto com a empresa contratada pela EHTC, com o intuito de exterminar os parasitas existentes na zona de armazenagem e sinalizarem adequadamente os iscos.
- Ausência de sinalização visível dos iscos.		
<u>Evidência de pragas</u>		
- Existência de evidências de pragas (traças).		

#### N. Formação

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Plano de formação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo XII</b> «Os operadores das empresas do	Todas as atividades de formação devem estar organizadas num plano de formação e devidamente
- Ausência de um plano de		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

formação	sector alimentar devem assegurar que: [...] o pessoal que manuseia os alimentos seja supervisionado e disponha, em matéria de higiene dos géneros alimentícios, de instrução e/ou formação adequadas para o desempenho das suas funções»	documentadas, através de registos de formação e certificados de participação daqueles emitidos e autenticados pela entidade formadora.  Esta medida é essencial para comprovar a realização da aprendizagem.
----------	--	--

### O. Princípios HACCP

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Princípios HACCP</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004</b> «A segurança dos géneros alimentícios é resultado de vários factores: a legislação deve determinar os requisitos mínimos de higiene, deverão ser instaurados controlos oficiais para verificar a sua observância por parte dos operadores de empresas do sector alimentar e os operadores de empresas do sector alimentar deverão ainda criar e aplicar programas de segurança dos géneros alimentícios e processos baseados nos princípios HACCP»	Criar, aplicar e manter processos baseados nos princípios HACCP.  Organizar o trabalho de forma a conduzir os alimentos sempre para zonas mais limpas de forma a prevenir a contaminação cruzada e garantir alimentos nutritivos e seguros.
- Ausência da criação, aplicação e manutenção de processos baseados nos princípios HACCP; - Incumprimento do princípio marcha sempre em frente.		

O Bar da EHTC também apresentou inúmeras inconformidades relativamente aos “Pré-requisitos gerais do estabelecimento” (Apêndice IV), mais concretamente ao nível do(a):

#### A. Zona de receção, armazenagem, preparação, distribuição e copa suja e limpa

<b>A1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Pavimento</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies do solo devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes,	Incorporar um sistema de escoamento na zona de laboração do bar e reparar os locais que apresentam uma conservação deteriorada.
Inexistência de sistema de escoamento de água.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	laváveis e não tóxicos [...]. Se for caso disso, a superfície dos solos deve permitir um escoamento adequado»	
<u>Paredes</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «As superfícies das paredes devem ser mantidas em boas condições e poder ser facilmente limpas e, sempre que necessário, desinfectadas. Para o efeito, deverão ser utilizados materiais impermeáveis, não absorventes, laváveis e não tóxicos, devendo as superfícies ser lisas até uma altura adequada às operações [...]»	Reparar as zonas das paredes deterioradas. Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
- Material não lavável; - Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Teto</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo II</b> «Os tectos [...] e equipamentos neles montados devem ser construídos e preparados por forma a evitar a acumulação de sujidade e reduzir a condensação, o desenvolvimento de bolores indesejáveis e o desprendimento de partículas»	No combate a esta irregularidade o ideal consiste em proceder à substituição do teto. No entanto, como esta medida é de elevado custo, também, se pode apostar na higienização e conservação do mesmo.
- Material não facilmente lavável.		
<u>Ventilação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo I</b> «Deve ser prevista uma ventilação natural ou mecânica adequada, natural e mecânica»	Incorporar um sistema de ventilação natural ou mecânica. Este deve ser construído de forma a proporcionar um acesso fácil aos filtros e/ou outras partes que necessitem de limpeza ou de substituição.
- Inexistência de ventilação.		
<u>Preparação: mesas de preparação/corte</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b> «Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»	Substituir as mesas de corte em mau estado de conservação, evitando possíveis contaminações dos alimentos durante a preparação. Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
Mau estado de conservação e higiene.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<u>Higienização</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»</p>	<p>Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática.</p>
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		

## B. Área de Armazenagem

<b>B1. Equipamentos de Frio – Refrigeração</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Portas</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b></p> <p>«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»</p>	<p>Todas as borrachas dos equipamentos que apresentam mau estado de conservação devem ser substituídas.</p> <p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização.</p>
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Borrachas</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b></p> <p>«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»</p>	<p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</p>
- Mau estado de conservação e higiene.		
<u>Higienização</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b></p> <p>«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»</p>	<p>Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</p>
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		
<b>B2. Equipamentos de Frio – Congelação</b>		
<u>Borrachas</u>	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b></p> <p>«Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e</p>	<p>Reparação/substituição dos equipamentos que apresentem graves irregularidades.</p> <p>Todas as borrachas dos equipamentos que apresentam</p>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

- Mau estado de conservação e higiene	higienizados»	mau estado de conservação devem ser substituídas. Cumprir rigorosamente o plano de higienização.
<u>Registo de temperatura</u>	<b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b> «As matérias-primas congeladas [...] devem conservar-se ou armazenar-se a uma temperatura igual ou inferior a -18°C»	Devido à ausência de indicadores de temperatura é impossível saber se os produtos estão acondicionados a uma temperatura correta. Como medida corretiva é imprescindível adquirir um termómetro de sonda para realizar esse controlo manualmente, executando o registo dessa atividade.
- Ausência de registo de temperatura		
<u>Higienização</u>	<b>Decreto-Lei n.º 243/86, Secção II, artigo 6.º:</b> «Todos [...] os equipamentos devem estar convenientemente e permanentemente conservados e higienizados»	Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.
- Inexistência de folha de registos relativos à higienização.		
<b>B3. Condições gerais do produto</b>		
<u>Arrumação dos produtos</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo X</b> «Os materiais de acondicionamento e embalagem não devem constituir fonte de contaminação» «Todo o material de acondicionamento deve ser armazenado por forma a não ficar exposto a risco de contaminação»	Descartar todos os produtos no ato da receção dos mesmos.
- Armazenagem dos produtos cartonados.		
<u>Inspecções periódicas aos produtos</u>		Implementar regras de inspeção periódica (mensais) relativa ao prazo de validade, estado da embalagem e estado do produto, com o respetivo registo.
- Ausência de folha de registos relativos à inspeção periódica dos produtos.		

### C. Zona de lavagem e tratamento de louça/palamenta

<b>C1. Condições gerais da louça e palamenta</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Arrumação da louça</u>	<b>CAC/RCP 39-1993 (13)</b> «A armazenagem do equipamento e utensílios [...] deve proteger-se de contaminações»	Adquirir armários para a correta arrumação da louça fina.
- A louça fina não se encontra arrumada em armários fechados.		
<u>Louça limpa/palamenta</u>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

- Não protegidos de poeiras/consurcações.		
---	--	--

#### D. Subprodutos e resíduos

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Contentores, baldes e recipientes de lixo</u>		<p>Proceder à eliminação/substituição/reparação de todos os contentores, baldes e recipientes do lixo que apresentam irregularidades.</p> <p>Cumprir o plano de higienização, procedendo a uma lavagem e desinfeção diária de todos os contentores, baldes e recipientes do lixo.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mau estado de higiene e conservação;</li> <li>- Ausência de lavagem e desinfeção diária;</li> </ul>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Os resíduos alimentares, os subprodutos não comestíveis e os demais resíduos devem ser depositados em contentores que se possam fechar [...]. Esses contentores devem ser de fabrico conveniente, ser mantidos em boas condições e ser fáceis de limpar e, sempre que necessário, de desinfectar»</p>	<p>Os profissionais deverão ser alertados para a importância da existência e colocação de saco de plástico impermeável, na medida em que evita o contato dos resíduos com as mãos e o próprio recipiente, reduzindo o risco de contaminação.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alguns são desprovidos de saco de plástico e de acionamento não manual;</li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausência de esvaziamento do lixo quando necessário</li> </ul>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Os resíduos alimentares, os subprodutos não comestíveis e os outros resíduos deverão ser retirados das salas em que se encontrem alimentos, o mais depressa possível de forma a evitar a sua acumulação»</p>	<p>Atribuir a responsabilidade de monitorizar o esvaziamento dos recipientes de lixo a um profissional. Aumentar o número de vezes em que se efetua este procedimento diariamente, para que o seu fecho se mantenha eficaz.</p> <p>Exigir o registo detalhado desta atividade.</p>

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

## H. Instalações sanitárias e vestuários/balneários

<b>H1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
- Ausência de instalações sanitárias destinadas aos funcionários e utentes do bar	<p><b>Decreto Regulamentar n.º 20/2008, artigo 10.º</b></p> <p>«Existência de instalações sanitárias destinadas aos utentes não é exigível: a) Aos estabelecimentos integrados em área comercial ou empreendimento turístico [...]; b) Aos estabelecimentos que confeccionem refeições para consumo exclusivo fora do estabelecimento»</p>	<p>Relativamente a esta irregularidade, o ideal seria a construção de instalações sanitárias destinadas aos utentes do refeitório/bar.</p> <p>Apesar da distância, os profissionais do bar poderão sempre recorrer às instalações sanitárias da cozinha profissional.</p>
- Ausência de estojo de primeiros socorros.	<p><b>Decreto-Lei n.º 243/86, Capítulo XI, Artigo 48.º</b></p> <p>«Todo o local de trabalho deve possuir um posto de primeiros socorros ou armários, caixas ou bolsas com conteúdo mínimo destinado a primeiros socorros»; «Junto dos armários, caixas ou bolsas de primeiros socorros devem existir instruções claras e simples para os primeiros cuidados a pôr em prática em casa caso de urgência»</p>	<p>Colocar armários não trancados, caixas ou bolsas de primeiros socorros no local de trabalho, devidamente identificado e com instruções claras e simples relativamente aos cuidados a pôr em prática em caso de emergência.</p>

## I. Pessoal

<b>I1. Condições verificadas na área</b>		
	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Vestuário</u>	<p><b>Decreto Regulamentar n.º 20/2008, artigo 19.º</b></p> <p>«Em todos os estabelecimentos os responsáveis e restante pessoal devem cumprir os preceitos elementares de higiene pessoal, nomeadamente no que respeita: a) Ao uso de vestuário adequado, roupas e calçado, em perfeito estado de limpeza; b) Ao uso de</p>	<p>Alertar e monitorizar os profissionais relativamente à importância da proteção total do cabelo.</p> <p>Alertar os profissionais para a utilização de vestuário adequado e exclusivo para o local de laboração, prevenindo a conspurcação dos alimentos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não proteção total do cabelo;</li> <li>- Calçado aberto e não adequado ao local de laboração;</li> <li>- Uso não exclusivo no local de laboração;</li> <li>- Apresentação de pulseiras e relógio de pulso (alunos).</li> </ul>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	toucas ou de outro tipo de protecção para o cabelo pelo pessoal que manipula os alimentos»	Maior controlo no que concerne à utilização de adorno pelos manipuladores de alimentos.
<u>Fichas de aptidão</u>	<p><b>Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro, Capítulo II, artigo 15.º</b></p> <p>«Exames de admissão, antes do início da prestação de trabalho [...], nos 15 dias seguintes; b) Exames periódicos, anuais para os menores e para os trabalhadores com idade superior a 50 anos, e de 2 em 2 anos para os restantes trabalhadores; c) Exames ocasionais, sempre que haja alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho que possam ter repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente.»</p>	<p>Todos os colaboradores que exerçam as suas atividades na área da restauração devem apresentar um comprovativo médico – <b>ficha de aptidão</b> – que ateste a sua faculdade para a atividade que desempenha.</p>
- Ausência de fichas de aptidão.		

Por fim, e à semelhança da cozinha profissional, o bar apresenta também irregularidades ao nível dos “Outros Pré-requisitos” (Apêndice IV), nomeadamente:

#### J. Plano de higienização

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Plano de limpeza e desinfeção</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo V</b></p> <p>«Todos os utensílios, aparelhos e equipamento que entrem em contacto com os alimentos devem: estar efectivamente limpos e, sempre que necessário, desinfectados. Deverão ser limpos e desinfectados com uma frequência suficiente para evitar qualquer risco de contaminação»</p> <p><b>Portaria n.º 215/2011, Artigo 3.º</b></p> <p>«Manter em permanente bom</p>	<p>Com o objetivo de obter um excelente estado de higienização de todos os utensílios, aparelhos e equipamentos e estabelecimentos que entram em contacto com alimentos é necessário desenvolver um plano de higienização. Além do cumprimento deste plano é fundamental o registo da sua prática. Este plano de higienização deve conter fichas de segurança e instruções dos produtos químicos.</p>
- Ausência de um plano de limpeza e desinfeção; - Ausência de fichas de segurança dos produtos químicos.		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

	estado de conservação e de higiene as instalações, equipamentos, mobiliários e utensílios do estabelecimento»	
<u>Dispositivos de limpeza e desinfecção das mãos</u>	<b>Decreto-Lei n.º 243/86, Capítulo X, Secção IV, Artigo 44.º</b> «À entrada do refeitório deve haver, pelo menos, um lavatório fixo [...] com dispositivos automáticos de secagem de mãos ou toalhas individuais de papel»	Introduzir dispositivos de limpeza e desinfecção das mãos no local de laboração para os profissionais e à entrada do refeitório para os utentes do bar/refeitório.
- Ausência de dispositivos de limpeza e desinfecção de mãos para funcionários e utentes.		

#### L. Informação sobre rastreabilidade

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Registo de matéria-prima</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 178/2002, artigo 18.º</b> «Os operadores das empresas do sector alimentar [...] devem estar em condições de identificar o fornecedor de um género alimentício [...], de um animal produtor de géneros alimentícios, ou de qualquer outra substância destinada a ser incorporada num género alimentício [...], ou com probabilidades de o ser»	Elaborar um arquivo com o intuito de arquivar folhas de registo relativas à rastreabilidade. Estas folhas de registo deverão identificar os produtos; lotes dos produtos; unidades de expedição; e unidades de armazenamento.
- Ausência do registo em arquivo da rastreabilidade.		

#### M. Controlo de pragas

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Isocos</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo IX</b> «Devem ser instituídos procedimentos adequados para controlar os parasitas»	Estabelecer contacto com a empresa contratada pela EHTC a pedir a sinalização adequada junto dos iscos.
- Ausência de sinalização visível dos iscos.		

#### N. Formação

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Plano de formação</u>	<b>Regulamento (CE) n.º 852/2004, Capítulo XII</b> «Os operadores das empresas do	Todas as atividades de formação devem estar organizadas num plano de formação e devidamente
- Ausência de um plano de		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>5. Discussão</b>	

<p>formação.</p>	<p>sector alimentar devem assegurar que: [...] o pessoal que manuseia os alimentos seja supervisionado e disponha, em matéria de higiene dos géneros alimentícios, de instrução e/ou formação adequadas para o desempenho das suas funções»</p>	<p>documentadas, através de registos de formação e certificados de participação daqueles emitidos e autenticados pela entidade formadora.</p> <p>Estas medidas são essenciais para comprovar a realização da aprendizagem.</p>
------------------	---	--

#### O. Princípios HACCP

	<b>Legislação/Bibliografia</b>	<b>Medidas Corretivas</b>
<u>Princípios HACCP</u>	<p><b>Regulamento (CE) n.º 852/2004</b></p> <p>«A segurança dos géneros alimentícios é resultado de vários factores: a legislação deve determinar os requisitos mínimos de higiene, deverão ser instaurados controlos oficiais para verificar a sua observância por parte dos operadores de empresas do sector alimentar e os operadores de empresas do sector alimentar deverão ainda criar e aplicar programas de segurança dos géneros alimentícios e processos baseados nos princípios HACCP»</p>	<p>Criar, aplicar e manter processos baseados nos princípios HACCP.</p> <p>Organizar o trabalho de forma a conduzir os alimentos sempre para zonas mais limpas de forma a prevenir a contaminação cruzada e garantir alimentos nutritivos e seguros.</p>
<p>- Ausência da criação, aplicação e manutenção de processos baseados nos princípios HACCP;</p> <p>- Incumprimento do princípio marcha sempre em frente.</p>		

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>6. Conclusão</b>	

## 6. Conclusão

A presente auditoria à cozinha profissional e ao bar na EHTC teve como principal objetivo verificar se as práticas de higiene e segurança alimentar desenvolvidas pela organização se encontram em conformidade com os procedimentos e requisitos legais estipulados pela legislação em vigor e pelo código dos Princípios Gerais de Higiene do *Codex Alimentarius*. De um modo geral, procurou-se observar quais as práticas já desenvolvidas e implementadas pela EHTC, de forma a estabelecer medidas e propostas adicionais que visem a melhoria e o reforço da qualidade ao nível da higiene e segurança alimentar.

Apesar da preocupação evidente da EHTC em garantir os recursos e as condições necessárias para ministrar um ensino de excelência, observável, igualmente, ao nível da higiene e segurança alimentar através do controlo de pragas trimestral realizado pela empresa Truly Nolen e de manipuladores dos alimentos que possuem formação específica certificada nesta matéria, verificaram-se irregularidades várias e, na maioria dos casos, muito graves, que se estendem, invariavelmente, à totalidade das zonas/áreas avaliadas, colocando assim em causa a qualidade dos serviços prestados ao nível da higiene e segurança alimentar.

Salientando de novo o elevado número de irregularidades observadas que, por si só, invalidam qualquer tipo de certificação assente no reconhecimento da qualidade ao nível da higiene e segurança alimentar, destacam-se de seguida os pontos que consideramos mais preocupantes e que carecem de intervenção e resolução urgente: 1) défices ao nível da limpeza e desinfeção das instalações, utensílios e equipamentos; 2) estado de conservação deteriorado das instalações, equipamentos e utensílios; 3) desorganização no acondicionamento dos produtos e louça/palamenta nas copas; e 4) não verificação da marcha sempre em frente com eventuais contaminações cruzadas iminentes. De forma a colmatar todas estas lacunas e necessidades, propõe-se um conjunto de medidas corretivas, essenciais para a aplicação do programa HACCP, considerado pela comunidade científica o sistema de segurança alimentar mais eficaz na prevenção de problemas relacionados com a higiene e segurança dos alimentos.

Por último, uma breve reflexão acerca dos dados obtidos. Tendo conhecimento da vasta gama de atividades, projetos, cursos e formações ministradas pela EHTC, e da respetiva estrutura técnica que contribui para o destaque desta organização como uma das principais escolas de referência nacional na área na formação do setor de hotelaria e turismo, julgamos que é fundamental assegurar todos os requisitos necessários no controlo de práticas higio-sanitárias para que estes se encontrem em

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>6. Conclusão</b>	

consonância não só com os requisitos exigidos na lei, bem como com os elevados padrões de exigência, qualidade e reputação desta instituição. No entanto, e reportando-nos objetivamente aos dados recolhidos recentemente, verifica-se que as diligências internas da instituição ao nível da higiene e segurança alimentar não traduzem os procedimentos rigorosos e exigentes presentes na legislação em vigor e, em última análise, não contribuem para a valorização da escola como instituição de referência no panorama nacional e internacional.

Assim, e face ao exposto, sugerimos que após a análise deste relatório sejam diligenciados procedimentos no sentido de melhorar as práticas no que concerne às questões higio-sanitárias, uma vez que neste momento, a realização de uma auditoria externa à EHTC teria, certamente, consequências negativas para a instituição decorrentes das falhas e cuidados diminutos em matéria de higiene e segurança. Os custos de não agir, ou de agir de forma insuficiente dada a dimensão dos problemas apresentados poderão ser enormes a médio-longo prazo e podem requerer, no futuro, muitos mais recursos humanos do que pelo menos um profissional com formação nessa área que, em breve, planifique, elabore e proceda a um trabalho de adaptação às normas e procedimentos específicos e rigorosos do HACCP.

Em suma, constituindo-se a aposta na qualidade e na segurança alimentar como uma estratégia fulcral em qualquer empresa de restauração, salientamos, de novo, a relevância e os benefícios da aplicação do sistema de segurança alimentar HACCP, que para além de assegurar o reconhecimento da qualidade nesta área contribuirá, inegavelmente, para a melhoria contínua, valorização, credibilidade e para o sucesso da instituição, como um todo.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>7. Referências bibliográficas</b>	

## 7. Referências Bibliográficas

### 7.1. Bibliografia

1. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. História e missão [Internet]. Turismo de Portugal. 2010 [cited 2014 Feb 7]. Available from: <http://escolas.turismodeportugal.pt/page/historia-missao>
2. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Cursos disponíveis [Internet]. Turismo de Portugal. 2010 [cited 2014 Feb 7]. Available from: <http://escolas.turismodeportugal.pt/cursos>
3. Pais A. Testemunho de Ana Paula Pais [Internet]. Turismo de Portugal. 2010 [cited 2014 Feb 9]. Available from: <http://escolas.turismodeportugal.pt/testemunho/ana-paula-pais>
4. Oliveira B. Qualidade e segurança alimentar na restauração coletiva. Segurança e Qual Aliment. 2007;(2):38–9.
5. Pereira F, Magalhães A, Ferreira M. Auditorias internas aos sistemas de segurança alimentar implementados em cantinas universitárias. [Lisboa]: Universidade Técnica de Lisboa; 2009.
6. Soares E. Doenças de origem alimentar: Infecções e intoxicações. Segurança e Qual Aliment. 2007;(2):6–8.
7. Gonçalves M. Novas exigências legais e controlo oficial dos géneros alimentícios. Segurança e Qual Aliment. 2006;(2):20–3.
8. Baptismo P. Modelos genéricos de HACCP. 1ª ed. Forvisão; 2003.
9. NP EN ISO 19011. Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental. 2003.
10. Orientação sobre lista de verificação [Internet]. 2011 [cited 2013 Apr 23]. Available from: <http://www.simplessolucoes.com.br/blog/wp-content/uploads/2011/05/Orientação-sobre-Lista-de-Verificação.pdf>
11. Reis M. A função e o valor das listas de verificação de auditoria [Internet]. 2006 [cited 2013 Apr 24]. Available from: [http://www.qsp.org.br/biblioteca/pdf/a\\_funcao.pdf](http://www.qsp.org.br/biblioteca/pdf/a_funcao.pdf)
12. CAC/RCP 1-1969 Rev. 4-2003. Codex alimentarius commission. Recommended international code of practice general principles of food hygiene.
13. CAC/RCP 39-1993. Code of hygienic practice for precooked and cooked foods in mass caterin.
14. Baptista P, Linhares M. Higiene e Segurança Alimentar na Restauração: Volume I - Iniciação. 1ª ed. Forvisão; 2005.

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>7. Referências bibliográficas</b>	

## 7.2. Legislação

Decreto-Lei n.º 243/86, de 20 de Agosto, que aprova o regulamento geral da higiene e segurança do trabalho dos estabelecimentos comerciais.

Portaria 149/88, de 9 de Março, que fixa as regras de asseio e higiene a observar pelas pessoas que, na sua actividade profissional, entram em contacto directo com os alimentos.

Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de Janeiro, 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.

Decreto-Lei n.º 82/2003, de 23 de Abril, que aprova o Regulamento para a classificação, embalagem, rotulagem e ficha de dados de segurança das preparações perigosas.

Regulamento (CE) n.º 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativo à higiene dos géneros alimentícios.

Regulamento (CE) n.º 2073/2005 da Comissão, de 15 de Novembro, relativo a critérios microbiológicos aplicáveis aos géneros alimentícios.

Decreto-Lei n.º 113/2006, de 12 de Junho, visa assegurar a execução e garantir o cumprimento, no ordenamento jurídico nacional das obrigações decorrentes dos Regulamentos (CE) n.ºs 852/2004 e 853/2004, ambos do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e às regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal.

Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto, que estabelece o regime de qualidade da água destinada ao consumo humano, procedendo à revisão do Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de Setembro, tendo por objectivo proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da contaminação dessa água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição.

Decreto Regulamentar n.º 20/2008, de 27 de Novembro, que estabelece os requisitos específicos relativos às instalações, funcionamento e regime de classificação de estabelecimentos de restauração ou de bebidas.

Portaria n.º 215/2011, de 31 de Maio, que estabelece os requisitos específicos relativos a instalações, funcionamento e regime de classificação aplicáveis aos estabelecimentos de restauração

	<b>Auditoria: Cozinha Profissional e Bar da EHTC</b>	<b>Março, 2014</b>
	<b>7. Referências bibliográficas</b>	

ou de bebidas, incluindo aos integrados em empreendimentos turísticos e às secções acessórias de restauração ou de bebidas instaladas em estabelecimentos comerciais com outra atividade principal.

Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro, procede à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, e à segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 116/97, de 12 de maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 23 de novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.

# **8. Apêndices**

# **8.1. Apêndice I**

## **Plano de Auditoria**

 escola de hotelaria e turismo de coimbra	<b>PLANO DE AUDITORIA</b>	<b>Data:</b> Março de 2014
---	---------------------------	----------------------------

A Equipa Auditora (EA) constituída por Joana Gonçalves Carvalho, estagiária curricular na licenciatura de Dietética e Nutrição na ESTeSC, e Sara Sofia Polónio Martinho, estagiária curricular no Mestrado Auditoria Empresarial e Pública no ISCAC, declaram aplicar e respeitar o dever de confidencialidade, como princípio do auditor (Apêndice II) e, deste modo propõem realizar uma auditoria, de acordo com o seguinte programa:

## **1. Objetivo e Âmbito da Auditoria**

A presente auditoria pretende diagnosticar a situação existente na Cozinha Profissional e no Bar da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra (EHTC) em termos de segurança alimentar e proceder a um estudo que possa servir de base a uma implementação futura da Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo (HACCP).

Esta auditoria apresenta como objetivo conhecer as práticas de higiene e segurança desenvolvidas pela instituição; obter uma visão objetiva sobre a eficácia do sistema de segurança alimentar desenvolvido; determinar a conformidade dos procedimentos da EHTC com os requisitos legais e contratuais, políticas, normas, regulamentos e boas práticas de higiene; identificar parâmetros de potencial melhoria; identificar não conformidades para, posteriormente propor medidas corretivas/preventivas (melhorias nas práticas de higiene e segurança alimentar).

## **2. Documentação de referência**

Codex alimentarius commission. Recommended international code of practice general principles of food hygiene. CAC/RCP 1-1969, Rev. 4-2003.

Decreto-Lei nº 243/86, de 20 de Agosto, que aprova o regulamento geral da higiene e segurança do trabalho dos estabelecimentos comerciais

Portaria 149/88, de 9 de Março, que fixa as regras de asseio e higiene a observar pelas pessoas que, na sua actividade profissional, entram em contacto directo com os alimentos.

Regulamento (CE) n.º 178/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de Janeiro, 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.

Decreto-Lei n.º 82/2003, de 23 de Abril, que aprova o Regulamento para a classificação, embalagem, rotulagem e ficha de dados de segurança das preparações perigosas.

Regulamento (CE) nº 852/2004 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativo à higiene dos géneros alimentícios

 escola de hotelaria e turismo de coimbra	<b>PLANO DE AUDITORIA</b>	<b>Data:</b> Março de 2014
---	---------------------------	----------------------------

Regulamento (CE) n.º 2073/2005 da Comissão, de 15 de Novembro, relativo a critérios microbiológicos aplicáveis aos géneros alimentícios.

Decreto-Lei n.º 113/2006, de 12 de Junho, visa assegurar a execução e garantir o cumprimento, no ordenamento jurídico nacional das obrigações decorrentes dos Regulamentos (CE) n.ºs 852/2004 e 853/2004, ambos do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de Abril, relativos à higiene dos géneros alimentícios e às regras específicas de higiene aplicáveis aos géneros alimentícios de origem animal.

Decreto-Lei n.º 306/2007, de 27 de Agosto, que estabelece o regime de qualidade da água destinada ao consumo humano, procedendo à revisão do Decreto-Lei n.º 243/2001, de 5 de Setembro, tendo por objectivo proteger a saúde humana dos efeitos nocivos resultantes da contaminação dessa água e assegurar a disponibilização tendencialmente universal de água salubre, limpa e desejavelmente equilibrada na sua composição.

Decreto Regulamentar n.º 20/2008, de 27 de Novembro, que estabelece os requisitos específicos relativos às instalações, funcionamento e regime de classificação de estabelecimentos de restauração ou de bebidas.

Portaria n.º 215/2011, de 31 de Maio, que estabelece os requisitos específicos relativos a instalações, funcionamento e regime de classificação aplicáveis aos estabelecimentos de restauração ou de bebidas, incluindo aos integrados em empreendimentos turísticos e às secções acessórias de restauração ou de bebidas instaladas em estabelecimentos comerciais com outra atividade principal.

Lei n.º 3/2014, de 28 de Janeiro, procede à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de Setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, e à segunda alteração ao Decreto-Lei n.º 116/97, de 12 de Maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 23 de Novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.

### 3. Datas de realização

a) 2 0 1 4 / 0 3 / 0 4 das 1 4 h 0 0 às 1 6 h 0 0

b) 2 0 1 4 / 0 3 / 0 5 das 1 1 h 3 0 às 1 2 h 3 0

Ano

mês

dia

horário

#### 4. Plano Detalhado

DATA	HORA	LOCAL	INTERVENIENTES	ASSUNTO/PROCESSO	EQUIPA AUDITORA
5-03	14:00	Gabinete das estagiárias		Reunião de Abertura Apresentação da equipa auditora e da EHTC; apresentação da metodologia de auditoria; análise do plano de auditoria	Sara Martinho Joana Carvalho
5-03	14:15	Área da Cozinha	Nuno Profirio	Verificar as condições da área circulante	Sara Martinho
5-03	14:20	Área da Cozinha	Nuno Profirio	Verificar a zona de receção de matérias-primas	Joana Carvalho
5-03	14:40	Área da Cozinha	Sónia Julião	Analisar fichas de dados de segurança dos produtos, registos do autocontrolo, registos do controlo de pragas, planos de higienização faturas e notas de encomenda de fornecedores	Sara Martinho
5-03	14:50	Área da Cozinha	Nuno Profirio	Verificar a área de armazenagem	Joana Carvalho
5-03	15:05	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Verificar as condições na área de preparação, confeção e distribuição	Sara Martinho
5-03	15:10	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Verificar as zonas de lavagem e tratamento da louça	Joana Carvalho
5-03	15:15	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Verificar as instalações sanitárias e vestuários/balneários	Sara Martinho
5-03	15:25	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Verificar o vestuário, higiene pessoal e fichas de aptidão dos trabalhadores	Joana Carvalho
5-03	15:35	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Indagar sobre a existência de um plano de formação e verificar a aplicação de processos baseados nos princípios de HACCP	Sara Martinho

<b>DATA</b>	<b>HORA</b>	<b>LOCAL</b>	<b>INTERVENIENTES</b>	<b>ASSUNTO/PROCESSO</b>	<b>EQUIPA AUDITORA</b>
5-03	15:40	Área do self-service	Manuela Jacinto	Verificar a zona de receção e armazenagem	Joana Carvalho
5-03	15:45	Área do self-service	Graça Fabião	Verificar as condições na área de preparação, confeção e distribuição	Sara Martinho
5-03	15:50	Área do self-service	Graça Fabião	Verificar a copa suja e limpa	Joana Carvalho
5-03	15:40	Área do self-service	Manuela Jacinto	Verificar as instalações sanitárias e vestuários/balneários	Sara Martinho
5-03	15:45	Área do self-service	Graça Fabião	Verificar o vestuário, higiene pessoal e fichas de aptidão dos trabalhadores	Joana Carvalho
5-03	15:50	Área do self-service	Manuela Jacinto	Indagar sobre a existência de um plano de formação e verificar a aplicação de processos baseados nos princípios de HACCP	Sara Martinho
5-03	15:55	Gabinete das Estagiárias		Reunião de Encerramento	Joana Carvalho Sara Martinho
6-03	11:30	Gabinete das Estagiárias		Reunião de Abertura	Joana Carvalho Sara Martinho
6-03	11:35	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Verificar os processos na área da preparação, confeção e distribuição	Joana Carvalho
6-03	11:50	Área da Cozinha	Emanuel Faria	Verificar a lavagem de materiais e utensílios	Sara Martinho
6-03	12:00	Área do self-service	Isaura Cioda	Verificar os processos de distribuição	Joana Carvalho
6-03	12:10	Área do self-service	Isaura Cioda	Verificar o empratamento	Sara Martinho
6-03	12:20	Gabinete das estagiárias		Reunião de Encerramento	Joana Carvalho Sara Martinho

## **5. Listas de verificação**

Para a execução desta auditoria foram desenvolvidas duas listas de verificação (ckecklist). A lista de verificação é uma das ferramentas mais úteis para o auditor, prestando assistência no processo de auditoria. A primeira checklist diz respeito à cozinha profissional (Apêndice III) e a segunda ao Bar (Apêndice IV).

## **8.2. Apêndice II**

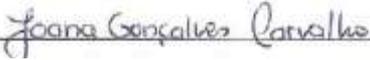
### **Declaração de Confidencialidade**

À Exma. Sra. Dra.  
Ana Paula Pais  
Escola de Hotelaria e  
Turismo de Coimbra  
Quinta da Boavista  
3030-076 Coimbra

### **Declaração de Confidencialidade**

A estagiária do mestrado em Auditoria Empresarial e Pública - Conformidade do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Sara Sofia Polónio Martinho e a estagiária da licenciatura em Diatética e Nutrição da Escola Superior de Tecnologia da Saúde de Coimbra, Joana Gonçalves Carvalho, declaram aplicar e respeitar o dever de confidencialidade, como princípio ético do auditor, relativo à utilização e proteção da informação da entidade.

A estagiária

  
\_\_\_\_\_  
(Joana Goncalves Carvalho)

A estagiária

  
\_\_\_\_\_  
(Sara Sofia Polónio Martinho)

## **8.3. Apêndice III**

### **Lista de Verificação Preenchida: Cozinha Profissional**

2014

# **Auditoria – Lista de Verificação Cozinha Profissional**

## 1 – IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Nome/ Designação Social: Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Morada: Quinta da Boa Vista

Código Postal: 3030-076

Localidade: Coimbra

Telefone: 239007000

Fax: 239007139

Nº de trabalhadores:

Tipo de atividade:

- Bebidas
- Restauração
- Outro. Qual? \_\_\_\_\_

Número de refeições servidas (média): \_\_\_\_\_

Capacidade máxima de pessoas/serviço: \_\_\_\_\_

Período de Laboração:

- Almoço e jantar
- Só almoço
- Só jantar
- Sem encerramento semanal
- Com encerramento semanal. Qual? Sábado e Domingo

## 2 – PRÉ-REQUISITOS GERAIS DO ESTABELECIMENTO

Legenda: N/Ap – Não Aplicável; N/Aud – Não Auditado

A. Área circundante					
A1. Condições verificadas na área:		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Acessos ao estabelecimento</b>	Bom estado de conservação e limpeza	X			
<b>2- Caixotes do lixo</b>	Distantes do estabelecimento	X			
	Bom estado de conservação e higiene	X			
<b>3- Pavimentação</b>	Bom estado de limpeza	X			
<b>Observações:</b>					

B. Zona de receção de matéria-prima					
B1. Condições verificadas na área:		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Zona de receção da matéria-prima</b>	Balança inspecionada (selo)		X		
	Verificação da temperatura dos produtos à receção		X		
	Termómetro		X		
	Presença de estrados ou prateleiras		X		
	Zona limpa, sem restos de embalagens e desperdícios		X		
<b>2- Inspeção à receção</b>	Folha de registos		X		
<b>3- Pavimento</b>	Material impermeável, não absorvente, lavável e não tóxico	X			
	Sistema de escoamento de água		X		
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>4- Paredes</b>	Material impermeável, não absorvente, lavável, não tóxico e com superfície lisa		X		
	Revestimento de cor clara	X			
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>5- Teto</b>	Revestido com material facilmente lavável		X		
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>6- Portas</b>	Revestidas com material facilmente lavável		X		
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>7- Área ventilada</b>			X		
<b>8 – Higienização</b>	Folha de registos		X		
<b>Observações:</b>					
Armazenamento de produtos na zona de pesagem de matérias-primas.					

C. Área de Armazenagem		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>C1. Condições verificadas na área:</b>					
<b>1- Pavimento</b>	Material impermeável, não absorvente, lavável e não tóxico	X			
	Sistema de escoamento de água		X		
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>2- Paredes</b>	Material impermeável, não absorvente, lavável, não tóxico e com superfície lisa	X			
	Revestimento de cor clara	X			
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>3- Teto</b>	Revestido com material facilmente lavável		X		
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>4- Portas</b>	Revestidas com material facilmente lavável		X		
	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>5- Área Ventilada</b>			X		
<b>6- Dispositivos para resíduos</b>	Com tampa			X	
	Acionamento não manual			X	
	Com saco de plástico no interior			X	
	Bom estado de conservação e higiene			X	
<b>7- Higienização</b>	Folha de registos		X		
<b>Observações:</b> Presença de dispositivos contra animais não permitido (não foram colocados pelo controlo de pragas).					

C2. Equipamentos de frio		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Equipamentos de refrigeração:</b>	Temperatura de refrigeração $\leq 4^{\circ}\text{C}$		X		
Portas	Bom estado de conservação e higiene	X			
	Acionamento interior para abertura em caso de emergência (equipamentos de grandes dimensões)		X		
Borrachas	Bom estado de conservação e higiene		X		
Grelhas de proteção	Bom estado de conservação e higiene	X			
Indicadores de temperatura		X			
Alarme temperatura não adequada				X	
Armazenamento de produtos	Utilização de sacos de plásticos transparentes novos e resistentes	X			
	Acondicionamento adequado (sem excesso)	X			
Registos de temperatura		X			
Higienização e desinfeção	Folha de registos		X		

<b>Observações:</b> O equipamento de refrigeração encontrava-se a 7°C					
<b>2- Equipamentos de congelação:</b>	Temperatura de refrigeração ≤ -18°C			X	
Portas	Bom estado de conservação e higiene	X			
	Acionamento interior para abertura em caso de emergência (equipamento de grandes dimensões)			X	
Borrachas	Bom estado de conservação e higiene		X		
Grelhas de proteção	Bom estado de conservação e higiene			X	
Indicadores de temperatura			X		
Armazenamento de produtos	Utilização de sacos de plástico transparentes novos e resistentes	X			
	Acondicionamento adequado (sem excesso)	X			
Alarme de temperatura não adequada				X	
Registos de temperatura			X		
Higienização e desinfeção	Folha de registos		X		
<b>Observações:</b> O equipamento de refrigeração não indicava a temperatura.					

<b>C3. Condições gerais do produto</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1 - Embalagens</b>	Intactas	X			
	Rotuladas	X			
	Presença de prazos de validade	X			
	Utilização do método FIFO/FEFO		X		
<b>2- Arrumação dos produtos</b>	Produtos colocados sobre estrados ou prateleiras		X		
	Produtos afastados de paredes e tetos		X		
	Produtos descartados		X		
	Produtos mais pesados e garrafas nas prateleiras inferiores		X		
	Produtos mais sujos num plano inferior		X		
	Protegidos dos raios solares, poeiras ou conspurcações	X			
<b>3 - Separação e identificação dos produtos não conformes</b>					X
<b>4- Separação dos produtos por género alimentícios</b>			X		
<b>5- Produtos não alimentícios rotulados e separados</b>					X
<b>6- Inspeções periódicas aos produtos</b>	Folha de registos		X		
<b>Observações:</b>					

--

D. Condições verificadas na área preparação (1)/ Confeção (2)/ Distribuição (3)		Conforme			N/Conforme			N/Ap			N/Aud		
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
1- Pavimento	Material impermeável, não absorvente, lavável e não tóxico	X	X	X									
	Sistema de escoamento de água	X	X				X						
	Bom estado de conservação e higiene				X	X	X						
2- Paredes	Material impermeável, não absorvente, lavável, não tóxico e com superfície lisa	X	X	X									
	Revestimento de cor clara	X	X	X									
	Bom estado de conservação e higiene				X	X	X						
3 - Teto	Revestido com material facilmente lavável				X	X	X						
	Bom estado de conservação e higiene				X	X	X						
4- Portas	Superfície lisa, não absorvente e lavável	X							X	X			
	Bom estado de conservação e higiene	X							X	X			
5- Área ventilada					X	X	X						
6- Mesas de preparação/corte	Armazenados em local isolado				X				X	X			
	Bom estado de conservação e higiene				X				X	X			
7- Equipamentos/ utensílios	Materiais lisos, laváveis, resistentes à corrosão e não tóxicos	X	X	X									
	Bom estado de conservação e higiene				X	X	X						
8- Equipamentos de refrigeração	Temperatura de refrigeração ≤ 4°C				X				X	X			
Portas	Bom estado de conservação e higiene				X				X	X			
	Acionamento interior para abertura em caso de emergência				X				X	X			
Borrachas	Bom estado de conservação e higiene				X				X	X			
Grelhas de proteção	Bom estado de conservação e higiene				X				X	X			
Indicadores de temperatura		X							X	X			
Arrumação de produtos	Utilização de sacos de plástico transparentes novos e resistentes				X				X	X			
	Acondicionamento adequado (sem excesso)				X				X	X			
Alarme de temperatura não adequada								X	X	X			
Registos de temperatura		X							X	X			
Higienização e desinfeção	Folha de registos				X				X	X			
9- Higienização	Folha de registos				X	X	X						

**Observações:**

Na zona de distribuição do self-service não existe escoamento.

O equipamento de refrigeração na zona de confeções encontra-se avariado, como tal recorrem aos equipamentos presentes na zona de preparação.

Na zona de preparação os equipamentos de refrigeração encontravam-se a uma temperatura superior a 4°C e com produtos cartonados.

Nesta zona também existe equipamento de congelação com as mesmas condições verificadas nos de refrigeração e com temperaturas superiores a -18°C.

Esta checklist não completa, no entanto existe a zona de pastelaria que apresenta as mesmas condições verificadas na zona preparação, inclusive a irregularidade no que respeita às temperaturas apresentadas no equipamento de congelação (-14°C).

<b>E. Área de preparação</b>					
<b>E1. Condições verificadas na área preparação</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap.	N/Aud
<b>1-Zona única</b>				X	
<b>2 – Constituída por diferentes zonas de preparação</b>	Pescado	X			
	Carne	X			
	Produtos hortícolas	X			
	Outras Quais? _____			X	
	Zonas identificadas		X		
<b>3- Se zona única</b>	Preparação dos diferentes grupos de alimentos em diferentes momentos			X	
	Higienização dos utensílios, superfícies e equipamentos entre a preparação dos diferentes tipos de alimentos			X	
	Operações de preparação separadas das de confeção por limpeza e desinfeção			X	
<b>Observações:</b> A área de pastelaria é uma zona única.					

<b>E2. Condições gerais do produto</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Protegido dos raios solares, poeiras ou conspurcações</b>		X			
<b>2- Descongelação</b>	Realizada em refrigeração Temperatura _____ °C		X		
	Nas prateleiras inferiores		X		
	O produto em processo de descongelação está colocado em recipientes que impeçam o contacto dos mesmos com o exsudado		X		
<b>Observações:</b>					

<b>F. Área de confeção</b>					
<b>F1. Condições gerais do produto confeccionado</b>		Conforme	N/Conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Confeção</b>	Na confeção, os alimentos são sujeitos a uma temperatura superior a 75°C (centro da peça)		X		
	Alimentos confeccionados não são expostos a temperaturas de risco (5-65°C)				X
	Registo de temperaturas		X		

<b>2-Óleos de fritura</b>	Controlo temperatura de fritura (max. 180°C)		X		
	Registos dos testes de diagnóstico de compostos polares		X		
<b>3- Protegido dos raios solares, poeiras ou conspurcações</b>		X			
<b>Observações:</b> Ausência de medição da temperatura dos produtos confeccionados.					

<b>G. Área de distribuição</b>					
<b>G1. Condições verificadas na área de distribuição</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Tipo de distribuição</b>	Servido de imediato		X		
	A quente	Banho-maria	X		
		Estufa	X		
	A frio	Refrigeração			X
		Congelação			X
<b>2- Equipamentos</b>	Banhos-maria (temperatura da peça superior a 65°)				X
	Estufas (temperatura da peça superior a 65°)				X
	Expositores de frio	Temperatura <7°C			X
<b>Observações:</b> Ausência de controlo de temperaturas dos alimentos confeccionados na zona de distribuição.					

<b>H. Zona de lavagem e tratamento de louça/palamenta</b>					
<b>H1. Condições verificadas na área</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Separação espacial da copa suja e da copa limpa</b>			X		
<b>2- O transporte da louça suja não se cruza com a da louça limpa</b>			X		
<b>3- Pavimento</b>	Material impermeável, não absorvente, lavável e não tóxico		X		
	Sistema de escoamento de água		X		
	Bom estado de conservação e higiene			X	
<b>4- Paredes</b>	Material impermeável, não absorvente, lavável, não tóxico e com superfície lisa		X		
	Revestimento de cor clara		X		
	Bom estado de conservação e higiene			X	
<b>5- Teto</b>	Revestido com material facilmente lavável			X	
	Bom estado de conservação e higiene			X	
<b>6- Portas</b>	Superfície lisa, não absorvente e lavável				X
	Bom estado de conservação e higiene				X
<b>7- Área Ventilada</b>			X		
<b>8- Bancadas/ estruturas de apoio (estantes, prateleiras,</b>	Materiais lisos, laváveis, resistentes à corrosão e não tóxicos		X		
	Bom estado de conservação e higiene			X	

<b>estrados)</b>					
<b>9- Higienização</b>	Folhas de registo		X		
<b>Observações:</b>					

<b>H2. Condições gerais da louça e palamenta</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- A louça fina encontra-se arrumada em armários fechados</b>		X			
<b>2- A louça grossa encontra-se arrumada em prateleiras e virada ao contrário</b>			X		
<b>3- Separação e eliminação de louça que esteja danificada</b>					X
<b>4- Louça limpa/palamenta</b>	Bom estado de conservação e higiene		X		
	Protegidos de poeira/conspurcações		X		
<b>Observações:</b>					

<b>I – Subprodutos e resíduos</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Os restos de cozinha e mesa são encaminhados como resíduos urbanos sólidos</b>		X			
<b>2- Outro destino. Qual? _____</b>				X	
<b>3- Contentores, baldes e recipientes de lixo</b>	Bom estado de conservação e higiene		X		
	Lavados e desinfetados diariamente		X		
	Registo atualizado		X		
	Providos de saco de plástico		X		
	Acionamento não manual		X		
	Número adequado	X			
	Localização adequada	X			
<b>4- Recipientes do lixo esvaziados quando necessário e corretamente</b>			X		
<b>5- Separação de resíduos para reciclagem</b>		X			
<b>5- As gorduras alimentares usadas nas fritadeiras</b>	Encaminhadas para unidade de reciclagem	X			
	Se não. Qual o destino? _____			X	
<b>Observações:</b>					

<b>J – Instalações sanitárias e vestuários/balneários</b>					
<b>J1. Condições verificadas na área:</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Acesso</b>	Separadas da zona de manipulação	X			
	No interior do estabelecimento		X		
<b>2- Separadas por Sexo</b>		X			
<b>3- Equipados</b>	Papel higiénico	X			

	Sabão líquido desinfetante	X			
	Piaçaba	X			
	Caixotes de lixo forrados com sacos de plástico (acionamento não manual)	X			
	Estojo de primeiros socorros		X		
<b>4- Lavatórios</b>	Com torneiras de acionamento não manual		X		
	Com água quente/fria	X			
	Materiais de lavagem (detergente/desinfetante)	X			
	Meios de secagem Quais? <u>Papel</u>	X			
<b>5- Área ventilada</b>			X		
<b>6- Cacifos</b>	Número suficiente (nº igual aos trabalhadores)	X			
	Bom estado de conservação e higiene	X			
<b>7- Pavimento/ Paredes/Teto</b>	Bom estado de conservação e higiene		X		
<b>8- Janelas</b>	Presença de redes mosquiteiras	X			
<b>9- Higienização</b>	Folha de registos		X		
<b>Observações:</b>					

<b>L – Pessoal</b>					
<b>L1. Condições verificadas na área:</b>		Conforme	N/conforme	N/Ap.	N/Aud
<b>1- Vestuário</b>	Confortável e adequado às tarefas	X			
	Material de fácil lavagem	X			
	De cor clara		X		
	Proteção total do cabelo		X		
	Calçado impermeável, antiderrapante e fechado	X			
	Bom estado de conservação e higiene	X			
	Uso exclusivo no local de laboração		X		
	Unhas limpas e curtas	X			
	Ausência de adornos e joias		X		
<b>2- Higiene pessoal</b>	Cabelo limpo	X			
	Cortes ou ferimentos protegidos	X			
<b>3- Fichas de aptidão</b>	Ficha de aptidão para cada trabalhador		X		
<b>Observações:</b> Alguns alunos apresentavam adornos (pulseiras, relógios de pulso...)					

### 3 – OUTROS PRÉ-REQUISITOS

A. Plano de Higienização		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Existe um plano de limpeza e desinfecção</b>					
Das instalações			X		
Dos equipamentos			X		
Dos utensílios			X		
Outros. Quais? _____				X	
<b>2- Fichas de utilização e segurança dos produtos químicos</b>			X		
<b>3- Dispositivos de limpeza e desinfecção</b>	Armazenados em local isolado e identificado				X
	Bom estado de conservação e higiene				X
<b>4- Dispositivos de limpeza e desinfecção das mãos</b>	Lavatório com torneiras de acionamento não manual	X			
	Lavatório com água quente/fria		X		
	Meios de lavagem (detergente/desinfetante)	X			
	Meios de secagem. Quais? <u>Papel</u>	X			
	Em número suficiente	X			
<b>Observações:</b> Dispositivos de limpeza e desinfecção fornecidos e pela empresa de limpeza.					

B – Informação sobre rastreabilidade					
B1-Registos de matéria-prima		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Registo em arquivo (rastreabilidade)</b>			X		
<b>2 - Amostras do produto final</b>			X		
<b>Observações:</b>					

C. Controlo de Pragas		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Execução</b>	Empresa da especialidade Qual? <u>TRULY NOLEN</u>	X			
<b>2- Existe um programa de controlo de pragas (plano de desinfestação)</b> Qual a periodicidade? <u>3 em 3 meses</u>		X			
<b>3- Iscos</b>	Isco	X			
	Sinalização visível dos iscos		X		
	Localização adequada	X			
	Identificação no mapa das instalações os locais dos iscos	X			
<b>4- Existem relatórios dos controlos efetuados</b>		X			
<b>5- Fichas de segurança dos produtos aplicados no estabelecimento</b>		X			

<b>6- Não existem evidências de pragas</b>		X		
<b>Observações:</b> Verificou-se a presença de traças na área de armazenagem				

<b>D. Controlo de Água</b>	Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Abastecimento com água potável</b>	X			
<b>Observações:</b>				

<b>E. Formação</b>	Conforme	N/conforme	N/Ap	NA/Aud
<b>1- Existe um plano de formação</b>		X		
<b>2- Ações efetuadas</b>	Registos das formações		X	
	Certificadas pela entidade formadora		X	
<b>3- Todo o pessoal que manuseia os alimentos dispõe de formação em matéria de higiene dos géneros alimentícios, de instrução e /ou formação adequadas para o desempenho das suas funções</b>	X			
<b>Observações:</b>				

<b>F. Princípios do HACCP</b>	Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Estão criados, aplicados e mantidos processos permanentes baseados nos princípios HACCP?</b>		X		
<b>2- Cumprimento do princípio marcha sempre em frente</b>		X		
<b>Observações:</b>				

<b>ASSINATURA:</b>

## **8.4. Apêndice IV**

**Lista de Verificação Preenchida: Bar**

2014

# Auditoria - Lista de Verificação

## Bar

## 1 – IDENTIFICAÇÃO DO ESTABELECIMENTO

Nome/ Designação Social: Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

Morada: Quinta da Boa Vista

Código Postal: 3030-076

Localidade: Coimbra

Telefone: 239007000

Fax: 239007139

Nº de trabalhadores: 2 trabalhadores

## 2 – PRÉ-REQUISITOS GERAIS DO ESTABELECIMENTO

Legenda: N/Ap – Não Aplicável; N/Aud – Não Auditado

### A. Zona de receção (1) / armazenagem (2) / preparação e confeção (3) / distribuição (4)/ copa suja e limpa (5)

A1. Condições verificadas na área:		Conforme					N/Conforme					N/Ap					N/Aud				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1- Pavimento	Material impermeável, não absorvente, lavável e não tóxico	X	X	X	X	X															
	Sistema de escoamento de água						X	X	X	X	X										
	Bom estado de conservação e higiene	X	X	X	X	X															
2- Paredes	Material impermeável, não absorvente, lavável, não tóxico e com superfície lisa						X	X	X	X	X										
	Revestimento de cor clara	X	X	X	X	X															
	Bom estado de conservação e higiene						X	X	X	X	X										
3 - Teto	Revestido com material facilmente lavável						X	X	X	X	X										
	Bom estado de conservação e higiene	X	X	X	X	X															
4- Portas	Superfície lisa, não absorvente e lavável											X	X	X	X	X					
	Bom estado de conservação e higiene											X	X	X	X	X					
5- Área ventilada							X	X	X	X	X										

<b>6- Mesas de preparação/corte</b>	Armazenados em local isolado			X						X	X	X	X						
	Bom estado de conservação e higiene							X		X	X	X	X						
<b>7- Equipamentos/ utensílios</b>	Materiais lisos, laváveis, resistentes à corrosão e não tóxicos	X	X	X	X	X													
	Bom estado de conservação e higiene	X	X	X	X	X													
<b>8- Equipamentos de congelação</b>	Temperatura de refrigeração ≤ -18°C									X	X	X	X	X					
Portas	Bom estado de conservação e higiene							X		X	X	X	X						
	Acionamento interior para abertura em caso de emergência									X	X	X	X	X					
Borrachas	Bom estado de conservação e higiene							X		X	X	X	X						
Grelhas de proteção	Bom estado de conservação e higiene									X	X	X	X	X					
Indicadores de temperatura								X		X	X	X	X						
Arrumação de produtos	Utilização de sacos de plástico transparentes novos e resistentes		X																
	Acondicionamento adequado (sem excesso)							X		X	X	X	X						
Alarme de temperatura não adequada										X	X	X	X	X					
Registos de temperatura								X		X	X	X	X						
Higienização e desinfeção	Folha de registos						X	X	X	X	X								
<b>9- Equipamentos de refrigeração</b>	Temperatura de refrigeração ≤ 4°C	X								X	X	X	X						
Portas	Bom estado de conservação e higiene	X								X	X	X	X						
	Acionamento interior para abertura em caso de emergência									X	X	X	X	X					
Borrachas	Bom estado de conservação e higiene							X		X	X	X	X						
Grelhas de proteção	Bom estado de conservação e higiene	X								X	X	X	X						
Indicadores de temperatura		X								X	X	X	X						
Arrumação de produtos	Utilização de sacos de plástico transparentes novos e resistentes	X								X	X	X	X						
	Acondicionamento adequado (sem excesso)	X								X	X	X	X						
Alarme de temperatura não adequada										X	X	X	X	X					



--

<b>C. Área de distribuição</b>						
<b>C1. Condições verificadas na área de distribuição</b>			Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Tipo de distribuição</b>	Servido de imediato		X			
	A quente	Estufa			X	
	A frio	Refrigeração	X			
		Congelação			X	
<b>2- Equipamentos</b>	Estufas (temperatura da peça superior a 65°)				X	
	Expositores de frio	Temperatura <7°C	X			
<b>Observações:</b>						

<b>D. Zona de lavagem e tratamento de louça/palamenta</b>						
<b>D1. Condições gerais da louça e palamenta</b>			Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Separação espacial da copa suja e da copa limpa</b>			X			
<b>2- O transporte da louça suja não se cruza com a da louça limpa</b>			X			
<b>3- A louça fina encontra-se arrumada em armários fechados</b>				X		
<b>4- A louça grossa encontra-se arrumada em prateleiras e virada ao contrário</b>					X	
<b>5- Separação e eliminação de louça que esteja danificada</b>						X
<b>6- Louça limpa/palamenta</b>	Bom estado de conservação e higiene		X			
	Protegidos de poeira/conspurações			X		
<b>Observações:</b>						

<b>H3 – Subprodutos e resíduos</b>			Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Os restos são encaminhados como resíduos urbanos sólidos</b>			X			
<b>2- Outro destino. Qual? _____</b>					X	
<b>3- Contentores, baldes e recipientes de lixo</b>	Bom estado de conservação e higiene			X		
	Lavados e desinfetados diariamente			X		
	Registo atualizado			X		
	Providos de saco de plástico			X		
	Acionamento não manual			X		
	Número adequado		X			
	Localização adequada		X			
<b>4- Recipientes do lixo esvaziados quando necessário e corretamente</b>						X

5- Separação de resíduos para reciclagem	X			
<b>Observações:</b>				

I – Instalações sanitárias					
I1. Condições verificadas na área:		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Acesso</b>	Separadas da zona de manipulação			X	
	No interior do estabelecimento			X	
<b>2- Separadas por Sexo</b>				X	
<b>3- Equipados</b>	Papel higiénico			X	
	Sabão líquido desinfetante			X	
	Piaçaba			X	
	Caixotes de lixo forrados com sacos de plástico (acionamento não manual)			X	
	Estojo de primeiros socorros			X	
<b>4- Lavatórios</b>	Com torneiras de acionamento não manual			X	
	Com água quente/fria			X	
	Materiais de lavagem (detergente/desinfetante)			X	
	Meios de secagem Quais? _____			X	
<b>5- Área ventilada</b>				X	
<b>6- Higienização</b>	Folha de registos			X	
<b>Observações:</b> Ausência de sanitários destinados aos funcionários do bar.					

J – Pessoal					
J1. Condições verificadas na área:		Conforme	N/conforme	N/Ap.	N/Aud
<b>1- Vestuário</b>	Confortável e adequado às tarefas	X			
	Material de fácil lavagem	X			
	De cor clara	X			
	Proteção total do cabelo		X		
	Calçado impermeável, antiderrapante e fechado		X		
	Bom estado de conservação e higiene	X			
	Uso exclusivo no local de laboração		X		X
	Unhas limpas e curtas	X			
	Ausência de adornos e joias	X			
<b>2- Higiene pessoal</b>	Cabelo limpo	X			
	Cortes ou ferimentos protegidos				X
<b>3- Fichas de aptidão</b>	Ficha de aptidão para cada trabalhador		X		

**Observações:**

Utilização de calçado aberto e não adequado para o local de laboração.

**3 – OUTROS PRÉ-REQUISITOS**

A. Plano de Higienização		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Existe um plano de limpeza e desinfecção</b>					
Das instalações			X		
Dos equipamentos			X		
Dos utensílios			X		
Outros. Quais? _____				X	
<b>2- Fichas de utilização e segurança dos produtos químicos</b>			X		
<b>3- Dispositivos de limpeza e desinfecção</b>	Armazenados em local isolado e identificado				X
	Bom estado de conservação e higiene				X
<b>4- Dispositivos de limpeza e desinfecção das mãos</b>	Lavatório com torneiras de acionamento não manual			X	
	Lavatório com água quente/fria			X	
	Meios de lavagem (detergente/desinfetante)			X	
	Meios de secagem. Quais? _____			X	
	Em número suficiente			X	
<b>Observações:</b> Dispositivos de limpeza e desinfecção pertencentes e fornecidos pela empresa de limpeza. Ausência de dispositivos de limpeza das mãos para utilizadores e funcionários					

<b>B – Informação sobre rastreabilidade</b>					
B1-Registos de matéria-prima		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Registo em arquivo (rastreabilidade)</b>			X		
<b>Observações:</b>					

C. Controlo de Pragas		Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Execução</b>	Empresa da especialidade Qual? <u>Truly nolen</u>	X			
	<b>2- Existe um programa de controlo de pragas (plano de desinfestação)</b> Qual a periodicidade? <u>3 em 3 meses</u>	X			
<b>3- Iscos</b>	Iscos	X			
	Sinalização visível dos iscos		X		

	Localização adequada	X			
	Identificação no mapa das instalações os locais dos iscos	X			
<b>4- Existem relatórios dos controlos efetuados</b>		X			
<b>5- Fichas de segurança dos produtos aplicados no estabelecimento</b>		X			
<b>6- Não existem evidências de pragas</b>		X			
<b>Observações:</b> Verificou-se a presença de traças na área de armazenagem					

<b>D. Controlo de Água</b>	Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Abastecimento com água potável</b>	X			
<b>Observações:</b>				

<b>E. Formação</b>	Conforme	N/conforme	N/Ap	NA/Aud
<b>1- Existe um plano de formação</b>		X		
<b>2- Ações efetuadas</b>	Registos das formações	X		
	Certificadas pela entidade formadora	X		
<b>3- Todo o pessoal que manuseia os alimentos dispõe de formação em matéria de higiene dos géneros alimentícios, de instrução e /ou formação adequadas para o desempenho das suas funções</b>	X			
<b>Observações:</b>				

<b>F. Princípios do HACCP</b>	Conforme	N/conforme	N/Ap	N/Aud
<b>1- Estão criados, aplicados e mantidos processos permanentes baseados nos princípios HACCP?</b>		X		
<b>2- Cumprimento do princípio marcha sempre em frente</b>		X		
<b>Observações:</b>				

<b>ASSINATURA:</b>

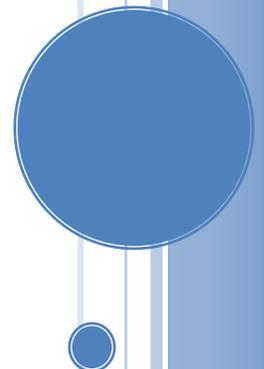
**Apêndice B – Relatório de  
Diagnóstico: Avaliação de Riscos  
Laborais**

# RELATÓRIO DE DIAGNÓSTICO: AVALIAÇÃO DE RISCOS LABORAIS|2014

*Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra*

Sara Martinho, Mestranda em Auditoria Empresarial e Pública (ISCAC)

Maio, 2014



# Sumário

---

ÍNDICE DE QUADROS .....	2
ÍNDICE DE TABELAS .....	3
ÍNDICE DE FIGURAS .....	4
1.INTRODUÇÃO.....	5
2.ENQUADRAMENTO LEGAL .....	6
3.RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS NO SETOR DA RESTAURAÇÃO.....	10
3.1.Riscos de Acidentes no setor da Restauração.....	10
3.2.Riscos biológicos.....	11
3.3.Riscos Ergonómicos.....	12
3.4.Riscos Físicos .....	14
3.5.Ruído.....	15
3.6.Iluminação deficiente.....	15
3.7.Riscos Químicos.....	16
3.8.Outros Riscos.....	16
4. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS POSSÍVEIS PARA CADA ETAPA NA RESTAURAÇÃO.....	18
5.IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO.....	19
6. METODOLOGIA.....	20
7.TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS RECOLHIDOS.....	21
8.AVALIAÇÃO E CONTROLO DE RISCOS .....	30
9.RISCOS IDENTIFICADOS E MEDIDAS PREVENTIVAS .....	34
10.DISSCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	48
11.CONCLUSÃO.....	49
12.BIBLIOGRAFIA .....	51
APÊNDICES.....	53

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Legislação.....	9
Quadro 2. Identificação dos Riscos possíveis em cada etapa da restauração .....	18
Quadro 3. Conformidades observadas na EHTC no geral .....	21
Quadro 4. Não conformidades observadas na cozinha Profissional da EHTC.....	22
Quadro 5. Não conformidades observadas nas instalações sanitárias/balneários.....	23
Quadro 6. Não conformidades observadas na Cafeteria .....	23
Quadro 7. Não conformidades registradas na Cozinha e Cafeteria da EHTC .....	28

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Distribuição dos funcionários por sexo e grupo etário.....	20
Tabela 3. Nível de probabilidades .....	32
Tabela 4. Análise da Severidade .....	32
Tabela 5. Procedimentos e Condições de Segurança.....	33
Tabela 6. Número de pessoas afetadas.....	33
Tabela 7. Índice de risco e Prioridade de Intervenção segundo a Magnitude do risco .....	33
Tabela 8. Riscos Identificados e Medidas Preventivas .....	47

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Extintor elevado.....	24
Figura 2. Extintor sem sinalização .....	24
Figura 3. Mangueira de incêndio sem sinalização e sem vidro .....	24
Figura 4. Pavimento em mau estado devido a falta de escoamento de águas.....	25
Figura 5. Quadro Elétrico aberto e sem sinalização .....	25
Figura 6. Teto das Câmaras Frigoríficas danificado .....	25
Figura 8. Tomadas em mau estado de conservação .....	25
Figura 9. Insetocoladores avariados ou desligados.....	26
Figura 10. A Sinalização de primeiros socorros não está identificada com iluminação fotoluminescente .....	26
Figura 11. A caixa de primeiros socorros encontra-se neste armário trancado .....	26
Figura 12. Detetor de fumos desligado .....	26
Figura 13. Botão de alarme obstruído.....	27
Figura 14. Ausência de armário para a colocação dos produtos de limpeza relativos às instalações sanitárias/balneários .....	27
Figura 15. Sinalização de saída de emergência com luz de emergência .....	27
Figura 16. Plano de Higienização afixado .....	27
Figura 17. Sinalética de uso de EPI'S .....	28
Figura 18. Sinalética de proibição do uso de joias/adereços .....	28
Figura 19. Existência de cacifos identificados para os formadores e alunos .....	28
Figura 20. Sistema Homem/Máquina/Ambiente Envolverte .....	30
Figura 21. Nível de risco detetado.....	48

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como principal objetivo a identificação dos perigos e avaliação dos respetivos riscos inerentes ao funcionamento da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Pretende-se avaliar e implementar as medidas corretivas de todas as secções respeitantes à Cozinha Profissional e Cafeteria, contribuindo assim, para a melhoria das condições e procedimentos ligados ao setor da atividade em análise.

Segundo a Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho, a avaliação de riscos é “o processo que mede os riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores decorrentes de perigos no local de trabalho. É uma análise sistemática de todos os aspetos relacionados com o trabalho, que identifica: aquilo que é suscetível de causar lesões ou danos; a possibilidade de perigos serem eliminados e, se tal não for o caso, as medidas de prevenção ou proteção que existem, ou deveriam existir, para controlar os riscos”.

Torna-se assim, num método imprescindível na definição de prioridades de intervenção e como tal, é fundamental efetuá-las para que se possam equacionar medidas de proteção e prevenção, com vista a eliminar ou diminuir a probabilidade de ocorrência de acidentes de trabalho, bem como de doenças profissionais.

O risco resulta da possibilidade de uma condição de perigo se concretizar a qualquer nível, num determinado espaço de tempo, tendo como consequências lesões ou perdas materiais, os denominados danos. A magnitude do risco depende da sua probabilidade de ocorrência e da gravidade dos danos causados.

Após se terem avaliado os riscos é importante hierarquiza-los, ou seja, quantifica-los para podermos saber para quais devemos ter uma ação prioritária (1).

Em qualquer setor económico, nomeadamente na restauração e hotelaria, ainda existe um número apreciável de pessoas que não se apercebe da importância dos riscos profissionais e até os considera normais e inerentes ao exercício de uma profissão.

Depois há ainda a noção de que nos setores de serviços os acidentes e doenças profissionais são praticamente inexistentes. Todavia, embora com pequena visibilidade, existem riscos muito concretos no setor que, não sendo eliminados ou controlados, podem ter consequências mais ou menos graves para os trabalhadores e para as empresas.

Legalmente, e para além do que o Código do Trabalho estipula no domínio da segurança e Saúde no Trabalho (SST) para todas as atividades, a hotelaria é ainda enquadrada por legislação específica<sup>1</sup>. Essa legislação obriga, nomeadamente, cada empregador a organizar as atividades de SST, identificar e avaliar os riscos e promover as medidas adequadas de prevenção (2).

## 2. ENQUADRAMENTO LEGAL

<b>Diploma Legal</b>	<b>Âmbito</b>
	<b>Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho</b>
Lei n.º 59/08 de 11 de setembro	Aprova o Regime do Contrato de Trabalho em Funções Públicas (RCTFP), e respetivos anexos. Anexo I – Regime e Anexo – II Regulamento.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Condições de Acessibilidade</b>
DL. n.º 163/06 de 8 de agosto	Aprova a definição de condições de acessibilidade a satisfazer no projeto e na construção de espaços públicos, equipamentos coletivos e edifícios públicos e habitacionais.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Ascensores</b>
DL. n.º 320/02 de 28 de dezembro	Aprova as disposições aplicáveis à manutenção e inspeção de ascensores, monta-cargas, escadas mecânicas e tapetes rolantes.
DL. n.º 295/98 de 22 de setembro	Estabelece os princípios gerais de segurança a que devem obedecer os ascensores e respetivos componentes de segurança e define os requisitos necessários à sua colocação no mercado, assim como a avaliação da conformidade e à marcação CE de conformidade.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Locais de Trabalho</b>
DL n.º 243/86 de 20 de agosto	Aprova o regulamento geral de higiene e segurança do trabalho nos estabelecimentos comerciais, de escritórios e serviços.
DL. n.º 347/93, de 1 de outubro	Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 89/654/CEE, do Conselho, de 30 de outubro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde nos locais de trabalho.
Portaria n.º 987/93 de 6 de outubro	Estabelece as prescrições mínimas de segurança e de saúde nos locais de trabalho.
DL n.º 78/06 de 4 de abril	Aprova o sistema nacional de certificação energética e da qualidade do ar nos edifícios e transpõe parcialmente para ordem jurídica

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 243/86, de 26 de Agosto, que aprova o Regulamento Geral de Higiene e Segurança do Trabalho nos Estabelecimentos Comerciais, de Escritórios e Serviços.

	interna a Diretiva n.º 2002/91/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de dezembro, relativa ao desempenho energético dos edifícios.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Ambiente Térmico</b>
DL n.º 79/06 de 04 de abril	Aprova o regulamento dos sistemas Energéticos de Climatização em Edifícios (RSECE).
Portaria n.º 461/07 de 05 de junho	Visa dar cumprimento ao DL n.º 78/06. DE 04 DE abril – calendariza a aplicação do Sistema de Certificação Energética e da Qualidade do Ar Interior (SCE).
<b>Diploma Legal</b>	<b>Ruído</b>
DL n.º 129/02 de 11 de maio	Estabelece os requisitos acústicos dos edifícios, com vista a melhorar as condições de qualidade acústica.
DL n.º 182/06 de 06 de setembro	Estabelece as prescrições mínimas de segurança e saúde em matéria de exposição dos trabalhadores aos riscos devido ao ruído.
DL n.º 9/07 de 17 de janeiro	Aprova o regulamento geral do ruído, com as alterações introduzidas pela Declaração de Retificação n.º 18/07, de 16 de março e pelo DL n.º 278/07, de 1 de agosto.
DL n.º 96/08 de 9 de junho	Aprova o novo Regulamento dos Requisitos Acústicos dos Edifícios (RRAE), alterando o DL n.º 182/06, de 6 de setembro.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Riscos Elétricos</b>
DL n.º 740/74 de 26 de dezembro	Estabelece as condições técnicas a que devem obedecer o estabelecimento e a exploração das instalações que utilizem energia elétrica, em alta e baixa tensão, de corrente alternada ou corrente contínua, com vista à proteção de pessoas e a salvaguarda dos interesses coletivos.
Portaria n.º 949 – A/2006 de 11 de setembro	Aprova as Regras Técnicas das Instalações Elétricas de Baixa Tensão.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Vibrações</b>
DL n.º 46/06 de 24 de outubro	Estabelece as prescrições mínimas de proteção da saúde e segurança dos trabalhadores em caso de exposição aos riscos devidos a vibrações.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Equipamentos Dotados de Visor</b>
DL n.º 349/93 de 1 de outubro	Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 90/270/CEE, do Conselho, de 29 de maio, relativa às prescrições mínimas de segurança e saúde respeitantes ao trabalho com equipamentos

	dotados de visor.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Máquinas e Equipamentos</b>
DL n.º 50/05 de 25 de fevereiro	Transpõe para a ordem jurídica a Diretiva n.º 2001/45/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de junho, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho.
DL n.º 103/08 de 24 de junho	Estabelece as regras a que deve obedecer a colocação no mercado e a entrada em serviços das máquinas e respetivos acessórios, bem como a colocação no mercado das quase-máquinas, transpondo para a ordem jurídica interna a diretiva n.º 2006/42/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de junho, na parte que respeita às máquinas.
<b>Diploma Legal</b>	<b>Substâncias Perigosas</b>
DL n.º 63/08 de 2 de abril	Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2006/8/CE, da Comissão, de 23 de janeiro, que altera para efeitos de adaptação ao progresso técnico, os anexos II, III e V da Diretiva n.º 1999/45/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 31 de maio, relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados membros, respeitantes à classificação, embalagem e rotulagem das preparações perigosas e republica, em anexo, o DL 82/03, de 23 de abril, com as alterações introduzidas.
DL n.º 24/12 de 6 de fevereiro	Aprova as prescrições mínimas em matéria de proteção da saúde e segurança dos trabalhadores contra os riscos ligados à exposição a agentes químicos no local de trabalho e transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2009/15/CE, da Comissão, de 17 de dezembro, que estabelece a terceira lista de valores limite de exposição profissional indicativos para a execução da Diretiva n.º 98/24/CE, do Conselho, de 7 de abril.
DL n.º 84/97 de 16 de abril	Prescrições mínimas de proteção da segurança e saúde dos trabalhadores contra riscos da exposição a agentes biológicos durante o trabalho.
<b>Diploma legal</b>	<b>Proteções Coletivas</b>
DL n.º 50/05 de 25 de fevereiro	Transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2011/45/CE, do Parlamento europeu e do Conselho, de 27 de junho, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de trabalho.
DL n.º 103/08 de 24 de junho	Estabelece as regras a que deve obedecer a colocação no mercado e a entrada em serviço das máquinas e respetivos acessórios, bem como

	a colocação no mercado das quase-máquinas, transpondo para ordem jurídica interna a diretiva n.º 2006/42/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 29 de junho, na parte que respeita às máquinas.
<b>Diploma legal</b>	<b>Proteções Individuais</b>
DL n.º 348/93 de 1 de outubro	Prescrições mínimas de segurança e de saúde dos trabalhadores na utilização de equipamentos de proteção individual.
Portaria n.º 988/93 de 6 de outubro	Descrição técnica dos equipamentos de proteção individual e das atividades e setores de atividade para os quais aquele pode ser necessário.
<b>Diploma legal</b>	<b>Gás</b>
Portaria n.º 362/00 de 20 de junho	Estabelece as regras aplicáveis aos procedimentos a que devem obedecer as inspeções e a manutenção das redes e ramais de distribuição e instalação de gás.
DL n.º 521/99 de 10 de dezembro	Estabelece as normas relativas ao projeto, execução, abastecimento e manutenção das instalações de gás combustível em imóveis.
<b>Diploma legal</b>	<b>Água</b>
DL n.º 306/07 de 27 de agosto	Estabelece o regime de qualidade da água destinada ao consumo humano.
<b>Diploma legal</b>	<b>Prevenção e Combate a Incêndio</b>
DL n.º 220/08 de 12 de novembro	Estabelece o Regime jurídico da Segurança Contra Incêndios em Edifícios (SCIE).
Portaria n.º 1532/08 de 29 de dezembro	Aprova a regulamentação técnica das condições de segurança contra incêndios em edifícios e recintos.
Portaria n.º 64/09 de 22 de janeiro	Estabelece o regime de credenciação de entidades para a emissão de pareceres, realização de vistorias e de inspeções das condições de segurança contra incêndio em edifícios (SCIE).
<b>Diploma legal</b>	<b>Sinalização de Segurança</b>
DL n.º 141/95 de 14 de junho	Prescrições mínimas de colocação e utilização da sinalização de segurança e de saúde no trabalho
Portaria n.º 1456-A/95 de 11 de dezembro	Regulamenta as prescrições mínimas de colocação e utilização da sinalização de segurança e de saúde no trabalho.

Quadro 1. Legislação

### 3. RISCOS E MEDIDAS PREVENTIVAS NO SETOR DA RESTAURAÇÃO

Neste tema aborda-se todos os riscos e acidentes possíveis de ocorrer neste setor, a saber:

#### 3.1. Riscos de Acidentes no setor da Restauração

##### **Piso escorregadio ou inadequado**

As quedas do tipo escorregadelas e tropeções são uma das causas mais comuns de acidentes neste setor. São causadas, principalmente por água, resíduos e alimentos ou gordura no pavimento, sendo agravadas com o uso de calçado inadequado, caminhar demasiado depressa e por distração.

A existência de piso irregular ou em mau estado de conservação e a presença de objetos a obstruir as vias de circulação associados muitas vezes à falta de espaço, poderão contribuir para a origem deste risco (3).

##### **Utilização de materiais cortantes**

A maior parte das lesões sofridas na cozinha são cortes, que ocorrem quando se utilizam equipamentos e utensílios cortantes ou quando se procede à sua limpeza. Fiambreira, picadora de carne, máquina de passar carne e facas de diferentes tamanhos são exemplos de materiais cortantes que podem estar na origem deste risco (3).

##### **Manipulação de materiais quentes**

A manipulação de materiais ou alimentos quentes podem originar queimaduras de vários graus conforme a sua profundidade. Panelas e tachos a ferver, pratos quentes, alimentos ou água a ferver, podem estar na origem deste risco. O óleo quente constitui também um risco considerável para os trabalhadores que utilizam fritadeiras, podendo estes sofrer queimaduras graves se o óleo ou a gordura não arrefecer antes de ser manuseado ou se não utilizarem o equipamento adequado (3).

##### **Manipulação de produtos químicos**

O contacto e manipulação com produtos químicos podem provocar lesões e em menor escala doenças profissionais. Na restauração, muitos produtos podem representar um risco para os trabalhadores, incluindo líquidos de limpeza como detergentes para a máquina de lavar louça, produtos de limpeza de canos, desinfetantes, desengordurantes ou produtos usados nas

desinfestações. Os riscos mais comuns são o contacto com a pele ou com os olhos e a inspiração ou a ingestão quando não se respeitam as indicações da rotulagem, das fichas técnicas e de segurança.

Muitos produtos químicos são perigosos por serem corrosivos e poderem provocar queimaduras da pele e dos olhos se os seus salpicos entrarem em contacto com o corpo. Sem controlo adequado, alguns podem causar dermatites de contacto (pele seca, ulcerada ou com escamas), eczemas ou outras irritações da pele e problemas respiratórios.

Os maiores problemas relativos a este risco detetados “in loco” neste setor são:

- Na aquisição de produtos químicos não há interesse pelas características dos produtos químicos em questões de segurança, saúde e ambiente;
- A maioria não ter ou não saber a utilidade das fichas técnicas e de segurança dos produtos químicos;
- Não ter ou não usar os equipamentos de proteção individual (EPI);
- Não manipular corretamente os produtos, orientando-se pelo senso comum;
- Arrumação inadequada (3).

### **Espaço físico inadequado**

Na generalidade, os serviços de restauração têm como defeito de construção base, uma área deficiente para armazenamento, preparação e confeção de alimentos, e a área com maior dimensão destinada aos clientes, pondo em causa o trabalho e o bem-estar físico e psicológico dos trabalhadores.

É necessário existir espaço livre disponível para que os trabalhadores se possam movimentar livremente no local de trabalho, evitando o choque entre pessoas ou com objetos constituintes das próprias instalações ou irregularmente distribuídos.

É muito frequente, na restauração, acontecerem quedas devido ao facto de o armazenamento de produtos, não ser efetuado num local próprio, mas sim dispersos pelas instalações (3).

## 3.2. Riscos biológicos

Os riscos biológicos para a saúde estão relacionados com a exposição a bactérias, vírus, fungos e outros microrganismos e toxinas associadas. Estes microrganismos estão presentes um pouco por toda a parte no meio natural e representam um perigo potencial para a saúde pública.

Os riscos biológicos estão presentes nos alimentos, em particular nos produtos de origem animal crus. A salmonela nas aves de capoeira, a *Listeria monocytogenes* nos laticínios e produtos à base

de carne, as biotoxinas nos moluscos vivos, a *Trichinella* em equídeos, e suínos e a BSE no gado bovino, em particular, apresentam riscos graves para a saúde pública.

Os riscos biológicos também podem ter origem no contacto com os resíduos alimentares, na loiça suja dos clientes, nas pragas, por acumulação de sujidade e através do ar contaminado.

As vias de entrada dos contaminantes biológicos nos trabalhadores da restauração podem ser: via respiratória, oral ou dérmica (3).

### 3.3. Riscos Ergonómicos

O sucesso na melhoria dos locais de trabalho requer a colaboração entre designers, profissionais da saúde do trabalho e trabalhadores. A aplicação superficial de regras tradicionais pelos designers ou, aquelas de controlo de atividades aplicadas pelos profissionais de saúde do trabalho, ficam aquém do desejado para postos de trabalho seguros, saudáveis e produtivos (4).

#### **Movimentação manual de cargas**

Muitas tarefas necessitam da movimentação manual de cargas como por exemplo: pegar em painéis grandes e pesadas, pegar em sacos de batata de 20 kg ou transporte de bilhas de bebidas gaseificadas. As lesões provenientes da movimentação manual de cargas podem resultar de um único incidente grave, mas, na maioria dos casos, são devido a posturas incorretas nesses movimentos, ou esforços excessivos e continuados durante longos períodos ou até devido a stress acumulado.

A elevação e o transporte de objetos pesados são uma das principais causas das dores lombares, enquanto as atividades repetitivas ou que exigem esforço físico e uma postura inadequada estão associadas a lesões dos membros superiores.

As lesões músculo-esqueléticas resultantes da movimentação manual de cargas e do trabalho repetitivo são muito frequentes nesta atividade.

Qualquer trabalhador pode vir a sofrer de lesões músculo-esqueléticas; contudo, estas lesões podem ser evitadas através de uma avaliação das tarefas que o trabalhador executa, da adoção de medidas preventivas e de um controlo contínuo da eficácia dessas medidas.

As dores lombares constituem um dos principais problemas de saúde relacionados com o trabalho (23,8%) na UE, com um número significativamente mais elevado de trabalhadores (38,9%) afetados nos novos Estados-Membros (5).

O risco de lesões lombares aumenta se as cargas forem:

- Demasiado pesadas: não há um limite exato de peso que seja seguro — um peso de 20 kg a 25 kg é pesado para ser sustentado pela maior parte das pessoas;
- Demasiado grandes: se as cargas forem muito grandes, não é possível observar as regras básicas de elevação e transporte, nomeadamente manter a carga tão próxima do corpo quanto possível, pelo que os músculos se cansam mais rapidamente;
- Difíceis de agarrar: pode fazer com que o objeto escorregue e provoque um acidente; cargas com extremidades aguçadas ou com materiais perigosos podem causar lesões aos trabalhadores;
- Desequilibradas ou instáveis: causam a distribuição irregular da carga pelos músculos e cansaço, devido ao facto de o centro de gravidade do objeto estar distante do centro do corpo do trabalhador;
- Difíceis de alcançar: se para alcançar a carga for necessário esticar os braços, dobrar ou torcer o tronco, é necessário uma maior força muscular;
- De forma ou dimensão que limite a visão do trabalhador, aumentando, assim, a possibilidade deste escorregar/tropeçar, cair ou colidir (6).

### **Posturas incorretas**

Na restauração, as tarefas executadas exigem na sua maioria que os trabalhadores estejam constantemente de pé, provocando uma sobrecarga nas pernas, dando origem:

-  Acumulação de líquidos nos pés e tornozelos;
-  Varizes;
-  Má circulação sanguínea nas pernas;
-  Fadiga muscular localizada nas pernas;
-  Cansaço e falta de atenção.

No desrespeito pelos princípios ergonómicos, risco de posturas incorretas e ritmos de trabalho monótonos e repetitivos, torna-se necessário adaptar o trabalho ao indivíduo, especialmente na conceção dos locais de trabalho, na escolha de equipamentos, métodos de trabalho e de produção, tendo como principal objetivo minimizar este tipo de riscos (3).

### 3.4. Riscos Físicos

#### **Ambiente térmico**

O ambiente térmico de um local de trabalho é um conjunto de parâmetros e não apenas a temperatura do ar, como por vezes se pode pensar. Desse conjunto fazem parte a temperatura do ar, a humidade relativa, a velocidade do ar e o calor radiante.

Na restauração o maior problema no ambiente térmico é a temperatura elevada existente, sendo este parâmetro mais influenciado pela humidade. As temperaturas baixas são mais influenciadas pela velocidade do ar, parâmetro que não tem tanto impacto neste sector (7).

#### ➤ **Trabalho em ambientes quentes**

*“Os locais de trabalho, bem como as instalações comuns, devem oferecer boas condições de temperatura e humidade, de modo a proporcionar bem-estar e defender a saúde dos trabalhadores”* (DL nº 243/86, de 20 de Agosto). Os cozinheiros num restaurante correm riscos de stresse térmico e mal-estar geral provocado pelo ambiente quente e húmido existente na cozinha.

A exposição prolongada a um ambiente de trabalho adverso pode provocar uma série de perturbações, sendo estas agravadas no verão. Os níveis de stresse de um trabalhador, a sua capacidade para trabalhar e a segurança no local de trabalho são afetados por quatro fatores ambientais: a temperatura, a humidade, o calor por radiação e a velocidade do ar. Os dois últimos parâmetros não têm um impacto relevante neste sector.

As características pessoais de um indivíduo, tais como a idade, o peso, a boa forma física, o grau de aclimação, o metabolismo, o consumo de álcool ou drogas, assim como uma variedade de doenças, como a hipertensão, afetam, todas elas, a sua sensibilidade ao calor. *“A temperatura dos locais de trabalho deve, na medida do possível, oscilar entre 18°C e 22°C, salvo em determinadas condições climatéricas, em que poderá atingir os 25°C. A humidade da atmosfera de trabalho deve oscilar entre 50% a 70%”* (DL nº 243/86, de 20 de Agosto).

À medida que a temperatura aumenta, a capacidade para trabalhar diminui. Estudos indicam que, acima dos 24°C, a capacidade de trabalho diminui 4% por cada grau adicional. Se a temperatura subir acima dos 26°C, a concentração diminui, perde-se força, cometem-se erros, a fadiga e a exaustão instalam-se e, conseqüentemente, o número de acidentes aumentará (6).

### ➤ Trabalho em ambientes frios

A existência de câmaras de frio onde o trabalhador permaneça no seu interior durante alguns períodos pode causar mal-estar, frieiras, dores de cabeça, queimaduras pelo frio e problemas respiratórios (6).

## 3.5. Ruído

O ruído é reconhecido como um problema no sector da restauração. Processos culinários ruidosos, sinais sonoros repetitivos, máquinas de lavar louça, equipamentos, exaustores, ventilação, moinhos de café, música e o barulho dos clientes fazem parte deste tipo de trabalho.

Se tiver de levantar a voz para se fazer ouvir por alguém que esteja próximo de si, é possível que haja um problema de excesso de ruído no seu local de trabalho. A exposição repetida durante longos períodos pode afetar a audição. Existem vários diplomas no enquadramento legislativo nacional que forcem os empregadores a tomar medidas preventivas e corretivas em relação aos fatores de risco que possam afetar negativamente a saúde dos trabalhadores.

O DL n° 182/2006 de 06 de Setembro transpõe para o enquadramento jurídico nacional a Diretiva no 2003/10/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de Fevereiro, acerca das prescrições mínimas de segurança e saúde respeitantes à exposição dos trabalhadores aos riscos devidos ao ruído, estabelecendo os valores limite e de ação, no que se refere à exposição pessoal diária de um trabalhador (3).

- Valores limites de exposição:  $LEX,8h = 87 \text{ dB(A)}$ ;  $Lc,pico = 140 \text{ dB(C)}$
- Valores de ação superiores:  $LEX,8h = 85 \text{ dB(A)}$ ;  $Lc,pico = 137 \text{ dB(C)}$
- Valores de ação inferiores:  $LEX,8h = 80 \text{ dB(A)}$ ;  $Lc,pico = 135 \text{ dB(C)}$

Legenda:

$LEX,8h$  → Exposição pessoal diária ao ruído

$dB$  → Decibel

$Lc,pico$  → Nível de pressão sonora de pico (valor máximo de expressão instantânea)

## 3.6. Iluminação deficiente

A iluminação é um fator que influencia diretamente o conforto, a produtividade e a saúde dos profissionais no ambiente de trabalho. A iluminação num local de trabalho pode ser natural e/ou artificial, sendo a ideal a luz natural (pesquisa feita nos EU demonstrou que aqueles que ficam perto de janelas têm 23% menos queixa de dor nas costas, dor de cabeça e exaustão).

Uma luz adequada no ambiente de trabalho pode diminuir os acidentes ocorridos devido a fadiga visual. No entanto observando muitos locais de trabalho nas mais variadas empresas constata-se que grande parte ainda não entenderam o quanto a visão é essencial para a consecução dos trabalhos.

Uma boa iluminação pode conduzir a diminuição dos erros de trabalho entre 30% a 60% assim como diminuir o cansaço visual, dores de cabeça, náuseas e dores de pescoço que muitas vezes acompanham o cansaço visual (3).

### 3.7. Riscos Químicos

No local de trabalho, diariamente, existem vários tipos de substâncias químicas que devem ser avaliadas para verificar os seus possíveis efeitos a longo prazo na saúde dos trabalhadores.

A exposição a substâncias químicas, como: gases, vapores, aerossóis (poeiras e neblinas) e fumos, pode ser por várias vias de entrada no organismo: inalação, absorção e ingestão.

O organismo humano tem capacidade para eliminar substâncias perigosas. O fígado e os rins encarregam-se desse trabalho, mas a exposição prolongada pode reduzir as defesas do organismo e este não conseguir neutraliza-las e elimina-las. As substâncias permanecem então armazenadas no organismo podendo causar problemas de saúde (3).

### 3.8. Outros Riscos

#### **Problemas psicossociais**

Os fatores de risco psicossociais na restauração poderão ser oriundos de qualquer etapa, processo ou cargo, pois estão associados à organização do trabalho e às exigências intelectuais do mesmo. Solicitações contraditórias, falta de controlo sobre o trabalho e falta de apoio por parte dos colegas ou supervisores constituem outros tantos fatores de risco consideráveis. Longos períodos de trabalho, frequentemente à noite ou durante o fim de semana, são uma fonte de tensão para estes trabalhadores. Também o contacto com clientes difíceis pode originar stresse e até mesmo assédio ou violência.

Neste contexto de trabalho, o excesso de trabalho, carga horária pesada, horas extra não remuneradas, apenas uma folga semanal, trabalho por turnos, falta de organização do trabalho, imposição de ritmos excessivos e a constatação de constrangimentos nas relações entre entidade patronal e trabalhadores podem originar problemas psicossociais.

### **Risco de Incêndio**

É significativo o risco de incêndio no sector da hotelaria e restauração, especialmente em cozinhas onde há gás, chamas, óleos aquecidos e substâncias inflamáveis (3).

### **Riscos Elétricos**

Os riscos elétricos advêm, principalmente, de defeitos no isolamento dos equipamentos elétricos, de um incorreto manuseio de máquinas, fios condutores, etc., de uma deficiente ligação dos equipamentos de trabalho à terra e da ausência de procedimentos de trabalho seguros (3).

#### 4. IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS POSSÍVEIS PARA CADA ETAPA NA RESTAURAÇÃO

O quadro 2 identifica os riscos ocupacionais por etapa numa cozinha profissional, tendo em conta as tarefas executadas e os materiais/equipamentos utilizados.

ETAPAS	TAREFAS	MATERIAIS UTILIZADOS	RISCOS POSSÍVEIS
<b>Receção de MP Economato</b>	Controlo e inspeção		Acidente Ergonómico Físico
	Descartagem		
	Arrumação das MP		
	Controlo das MP		Ergonómico Físico
	Recolha das MP		Ergonómico
<b>Câmaras de frio</b>	Arrumação das MP		Ergonómico Físico
	Controlo das MP		
	Recolha das MP		
<b>Preparação</b>	Corte de MP: carne, peixe, legumes etc.	Descascadora, picadora, máquina de passar a carne, facas etc.	Acidente Ergonómico, Físico, Biológico
<b>Confeção</b>	Elaboração de cozidos, assados, fritos, grelhados	Forno, fritadeira, fogão, grelha, exaustor...	Acidente Ergonómico Físico
<b>Distribuição</b>	Levar as refeições aos clientes Transporte de loiça suja	Banho-maria, estufa, máquina de café, de gelo, sumos,...	Acidente Ergonómico Físico Químico
<b>Recolha de lixo</b>	Transporte do lixo para o exterior		Ergonómico Biológico
<b>Higienização da loiça</b>	Lavagem de tachos e panelas		Acidente Biológico Ergonómico Físico Químico
	Colocação da loiça fina na máquina	Máquina de lavar loiça, detergentes	
	Arrumação da loiça		Ergonómico
<b>Higienização dos locais e equipamentos</b>	Limpeza das zonas de preparação e confeção	Material de limpeza, produtos químicos	Acidente biológico Ergonómico
	Limpeza das instalações e instalações sanitárias		Físico Químico

Quadro 2. Identificação dos Riscos possíveis em cada etapa da restauração

Fonte: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/61549/1/000149249.pdf>

## 5. IDENTIFICAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

<b>Designação Social</b>	<b>Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra</b>
<b>Sede</b>	Lisboa
<b>Atividade</b>	Formação Profissional na área do Turismo e Hotelaria
<b>Endereço</b>	Quinta da Boavista 3030-076 Coimbra
<b>Telefone</b>	239 007 000
<b>Telefax</b>	239 007 139
<b>Endereço de correio eletrónico</b>	<a href="mailto:ehtcoimbra@turismodeportugal.pt">ehtcoimbra@turismodeportugal.pt</a>
<b>Endereço do sítio da internet</b>	<a href="http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra">http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra</a>
<b>Facebook</b>	<a href="https://www.facebook.com/ehtcoimbra">https://www.facebook.com/ehtcoimbra</a>
<b>Número de identificação fiscal</b>	508666236
<b>CAE</b>	84130

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, abreviadamente designada por EHTC, foi criada pelo Decreto-Lei n.º 256/89 de 12 de agosto tendo sido inaugurada a 29 de novembro de 1989. É tutelada pelo Turismo de Portugal IP, entidade pública central responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, na dependência da Secretaria de Estado do Turismo/Ministério da Economia e Emprego. A EHTC assume-se como uma escola de referência na formação do setor de hotelaria e turismo, pretendendo dotar as empresas, nacionais ou estrangeiras, de hotelaria, restauração e turismo, com os melhores profissionais do setor (1).

A EHTC apresenta como principal missão formar, qualificar e certificar jovens da Região Centro, desenvolvendo um conjunto de cursos, ações de formação, projetos e atividades de certificação escolar e profissional, nos setores de hotelaria, restauração e turismo, exibindo os recursos necessários e imprescindíveis para preparar os melhores profissionais, garantindo o desenvolvimento das competências mais requisitadas neste setor (8) (9).

## Recursos humanos

A tabela 1 representa a distribuição dos funcionários por sexo e grupo etário<sup>2</sup>.

GRUPO ETÁRIO	FEMININO	MASCULINO	TOTAIS
19-50 anos	35	35	70
> 50 anos	7	3	10
<b>TOTAL</b>	42	38	80

Tabela 1. Distribuição dos funcionários por sexo e grupo etário

## 6. METODOLOGIA

O presente relatório decorreu de um processo de trabalho, no qual foram desenvolvidas várias etapas, que permitiram a obtenção de maior número de informação relativa à Escola. Determinaram-se as necessidades desta, no sentido de melhorar as condições de Higiene e Segurança dos trabalhadores.

Foram tratados os seguintes pontos:

- ✓ Caracterização da empresa em termos de estrutura e perfil dos colaboradores;
- ✓ Levantamento de diversos dados acerca dos serviços de saúde, higiene e segurança no trabalho com o auxílio de checklist's;
- ✓ Recolha de fotografias;
- ✓ Análise dos acidentes de trabalho nos últimos anos;
- ✓ Pesquisa acerca da legislação aplicável em vigor, em matéria de Higiene e Segurança no Trabalho adequada à instituição;
- ✓ Pesquisa de dados relativos à atividade de restauração e perigos/riscos mais comuns;
- ✓ Análises de manuais de referência, artigos, publicações científicas e bases de dados;
- ✓ Avaliação das condições gerais.

Para a elaboração do presente relatório, foi elaborado o plano de auditoria (Apêndice I), uma lista de verificação (Apêndice II) e um Questionário sobre Acidentes no Trabalho/Doenças Profissionais no local de Trabalho (Apêndice III).

<sup>2</sup> Inclui os trabalhadores e os prestadores de serviços.

## 7. TRATAMENTO E ANÁLISE DE DADOS RECOLHIDOS

Através do recurso a uma lista de verificação (ver Apêndice II), ao iniciar a avaliação de riscos da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, a realidade com que nos deparámos encontra-se descrita nos quadros 3, 4, 5, 6, respetivamente:

ÁREA OBSERVADA	CONFORMIDADES/OBSERVAÇÕES
Geral	Existência de fichas técnicas de segurança dos produtos de limpeza.
	Produtos químicos identificados e rotulados.
	Existência de cacifos identificados para formadores e alunos.
	Existência de luvas de látex.
	Iluminação adequada.
	Existe iluminação de emergência.
	Material cortante arrumado em local seguro.
	Sinalética de obrigatoriedade de uso de EPI'S.
	Existência de manta corta-fogo.
	Baldes de lixo com tampa de acionamento não manual.
	Lavatório exclusivo para lavagem das mãos na zona de produção.
	Instalações sanitárias separadas por sexo.
	Vestiários com chuveiros e cacifos.
	Vias de circulação: espaço suficiente e desobstruídas.
	Mala de primeiros socorros completa.
	Pavimento do piso antiderrapante.
	Bancas e mesas de trabalho com altura e largura adequadas.
	O acesso ao material de combate a incêndios encontra-se desobstruído.
	Aparelhos elétricos com ligação à terra.
Máquinas com sistema de comando acessível.	
Existência de contentores para óleos usados.	
Ferramentas e equipamentos com ligação à terra.	

Quadro 3. Conformidades observadas na EHTC no geral

ÁREA OBSERVADA	PERIGOS/OBSERVAÇÕES
Cozinha	Algum material de extinção de incêndios encontra-se sem sinalização.
	Caixa de mangueira de incêndio com vidro partido e em inconformidade com a Portaria nº 1532/2008, de 29 de Dezembro.
	Extintores muito elevados.
	Tetos e paredes em mau estado de conservação e higiene.
	Pavimento em mau estado devido à ineficácia do escoamento

de águas.
O sistema de exaustão funciona mal.
Degraus sem sinalização.
Tomadas em mau estado e com tampa partida.
Quadro elétrico sem sinalização e em local inapropriado.
Azulejos e mosaicos partidos.
Falta de limpeza diária dos filtros de exaustão.
Falta de recipiente com tampa acionada por pedal para a louça partida.
Inexistência de fichas de aptidão.
Instalações sanitárias sem sinalização.
EPI's não são inspecionados periodicamente.
Inexistência de planos de evacuação.
Central de deteção de incêndios encontra-se desligada.
As caixas de primeiros socorros encontram-se em armários trancados e não estão identificadas com iluminação fotoluminescente.
Inexistência de planos de evacuação interno e externo.
Não existe compartimentação anti-fogo.
Trabalhadores sem formação em socorrismo.
O ruído no local de trabalho provoca incómodo.
Inexistência de sinalização de proibição de tomar refeições nos locais de trabalho.
Inexistência de folhas de registo relativas à higienização.
O sistema elétrico não está em bom estado de funcionamento.
Os trabalhos de manutenção, relativamente ao sistema elétrico, nem sempre são efetuados por pessoal qualificado e experiente.
Em alguns locais o sistema elétrico está sujeito a humidade.
Alguns equipamentos estão em mau estado de conservação e de higiene.
Inexistência de um programa regular de inspeção das condições de segurança e de maquinaria e equipamentos.
Os riscos associados à movimentação manual de cargas não estão identificados e avaliados.
Não existem atividades de higiene, segurança e saúde no trabalho.
Não é realizada a análise dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais.
Os registos clínicos e outros elementos informativos relativos aos formadores não estão atualizados.
Não existe médico do trabalho.
Insetocoladores avariados ou desligados.

Quadro 4. Não conformidades observadas na cozinha Profissional da EHTC

ÁREA OBSERVADA	PERIGOS/OBSERVAÇÕES
<b>Instalações Sanitárias/balneários</b>	Não se encontram em bom estado de conservação.
	Os vestiários não se encontram no interior das instalações.
	Inexistência de ventilação.
	Inexistência de estojo de primeiros socorros.
	Inexistência de folhas de registo relativas à higienização.
	Inexistência de um armário para armazenar os produtos de limpeza.

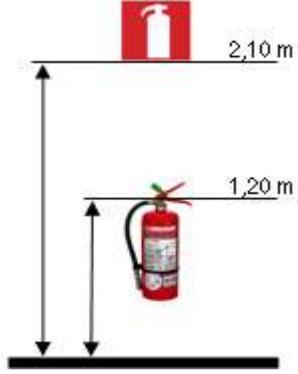
Quadro 5. Não conformidades observadas nas instalações sanitárias/balneários

ÁREA OBSERVADA	PERIGOS/OBSERVAÇÕES
<b>Cafeteria</b>	Botão de incêndio obstruído.
	Inexistência de uma saída de emergência.

Quadro 6. Não conformidades observadas na Cafeteria

### Registo Fotográfico

Foi também efetuado um levantamento fotográfico de algumas conformidades e não conformidades presenciadas durante a visita realizada. O quadro seguinte testemunha esse registo fotográfico:

IMAGEM	NÃO CONFORMIDADES	MEDIDAS CORRETIVAS
	<p>Figura 1. Extintor elevado</p>	 <p>- Deve-se colocar os extintores até 1,20m do chão ao manípulo e sinalizado a 2,10m .</p>
	<p>Figura 2. Extintor sem sinalização</p>	 <p>- Deve-se proceder à sinalização de todo o material de extinção - As placas de sinalização devem ser de material rígido fotoluminescente e visíveis a partir de qualquer ponto</p>
	<p>Figura 3. Mangueira de incêndio sem sinalização e sem vidro</p>	<p>- Proceder à sinalização do material de segurança e colocação do vidro em falta</p>

	<p>Figura 4. Pavimento em mau estado devido a falta de escoamento de águas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorporar um sistema de escoamento nesta zona e reparar os locais que apresentam uma conservação deteriorada.</li> <li>- Cumprir rigorosamente o plano de higienização e registar a sua atividade.</li> </ul>
	<p>Figura 5. Quadro Elétrico aberto e sem sinalização</p>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>-Proceder à sinalização do quadro elétrico com iluminação fotoluminescente e trancar o mesmo.</li> </ul>
	<p>Figura 6.Teto das Câmaras Frigoríficas danificado</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparar as zonas das paredes e tetos deteriorados e apostar numa boa higienização.</li> </ul>
	<p>Figura 7. Tomadas em mau estado de conservação</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceder à substituição de todas as tomadas danificadas</li> </ul>

	<p>Figura 8. Insetocoladores avariados ou desligados</p>	<p>-Efetuar a reparação dos aparelhos</p>
	<p>Figura 9. A Sinalização de primeiros socorros não está identificada com iluminação fotoluminescente</p>	<p>- A caixa deve estar visível e conter sinalização fotoluminescente</p>
	<p>Figura 10. A caixa de primeiros socorros encontra-se neste armário trancado</p>	<p>- Colocar armários não trancados, caixas ou bolsas de primeiros socorros no local de trabalho, devidamente identificado e com instruções claras e simples relativamente aos cuidados a pôr em prática em caso de emergência.</p>
	<p>Figura 11. Detetor de fumos desligado</p>	<p>- Ligar a central de deteção de incêndios/reparar possíveis avarias.</p>

	<p><b>CAFETARIA</b></p> <p>Figura 12. Botão de alarme obstruído</p>	<p><b>MEDIDAS CORRETIVAS</b></p> <p>- Proceder à deslocação da estante de forma a que o botão de alarme se encontre visível.</p>
	<p><b>INSTALAÇÕES SANITÁRIAS /BALNEÁRIOS</b></p> <p>Figura 13. Ausência de armário para a colocação dos produtos de limpeza relativos às instalações sanitárias/balneários</p>	<p><b>MEDIDAS CORRETIVAS</b></p>  <p>- Colocação de um armário identificado para os produtos de limpeza</p>

<p><b>IMAGEM</b></p>	<p><b>CONFORMIDADES</b></p>
	<p><b>COZINHA</b></p> <p>Figura 14. Sinalização de saída de emergência com luz de emergência</p>
	<p>Figura 15. Plano de Higienização afixado</p>

	<p>Figura 16. Sinalética de uso de EPI'S</p>
	<p>Figura 17. Sinalética de proibição do uso de joias/adereços</p>
<p><b>INSTALAÇÕES SANITÁRIAS/BALNEÁRIOS</b></p>	
	<p>Figura 18. Existência de cacifos identificados para os formadores e alunos</p>

Quadro 7. Registo fotográfico de conformidades e não conformidades registadas na Cozinha e Cafeteria da EHTC

Para além da lista de verificação e dos registos fotográficos, foi elaborado um questionário, apêndice III, para preenchimento individual dos trabalhadores relacionados com o serviço de cozinha/pastelaria e cafeteria. Este questionário teve como objetivo a análise dos acidentes de trabalho e doenças profissionais no local de trabalho.

A construção do questionário teve em conta os acidentes de trabalho ocorridos nos últimos 5 anos neste estabelecimento, com base na informação recolhida junto dos funcionários.

Assim, a Tabela 2 descreve resumidamente os acidentes e doenças profissionais ocorridos após uma compilação dos factos relatados, tendo em conta que a maioria dos “pequenos” acidentes de trabalho foram desvalorizados ou esquecidos.

<b>Tabela de Acidentes de Trabalho/Doenças Profissionais no local de Trabalho</b>				
<b>Risco Associado</b>	<b>Acontecimento</b>	<b>N.º Total de Trabalhadores lesados</b>	<b>N.º de vezes que sucedeu</b>	<b>Consequências/dias perdidos</b>
-Entorses; -Luxação; -Deslocamento; -Problemas de coluna.	-Movimentação Manual de cargas; - Posturas incorretas; -Esforços excessivos; -Esforços estáticos.	2	5	0 dias
Corte na guilhotina	Cortes na pele	1	1	15 dias
Piso escorregadio	Queda: entorse	1	1	Ida ao hospital/ 0 dias perdidos
Queimaduras	-Queimaduras no forno; - Queimaduras na torradeira; - Queimaduras com óleo de fritura; - Queimaduras com água quente; -Queimaduras com vapor de água.	4	11	0 dias
Problemas psicossociais	Depressões e stresse	1	1	Medicação
Problemas respiratórios	Produtos utilizados na limpeza das câmaras de congelação	1	Algumas vezes	0 dias
Problemas de pele	Contacto com ervas aromáticas	1	1	0 dias
Problemas devido ao ruído	Muito ruído quando há aulas práticas (muitas pessoas na cozinha)	2	Algumas vezes	0 dias
Quebras de tensão	No registo e conferição de matérias-primas	1	Algumas vezes	0 dias

Tabela 2. Descrição dos acidentes de trabalho e doenças profissionais dos funcionários afetos ao serviço de cozinha/pastelaria e cafetaria

## 8. AVALIAÇÃO E CONTROLO DE RISCOS

A avaliação de riscos é uma abordagem necessária às organizações. Para que se possa proceder à avaliação de riscos é necessário começar por identificar os perigos e os riscos associados à atividade, às instalações e aos equipamentos, através de um levantamento de todos os fatores envolventes, nomeadamente procedendo como o representado no esquema seguinte (7).

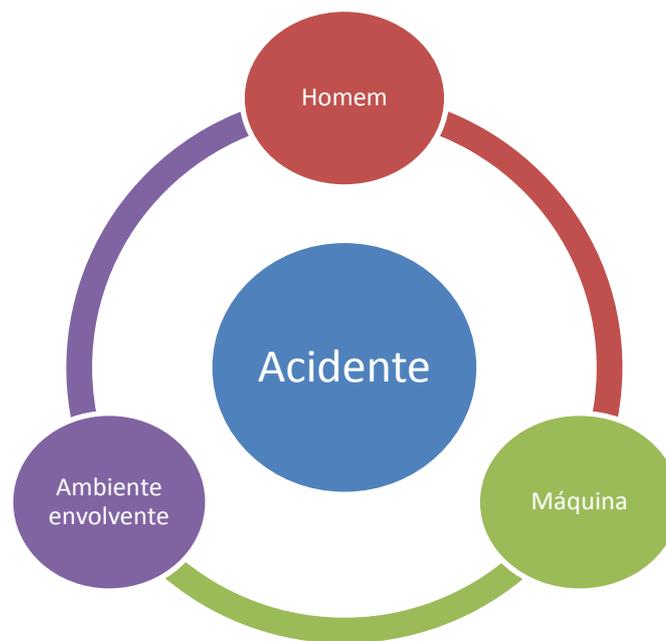


Figura 19. Sistema Homem/Máquina/Ambiente Envolvente

O esquema representado na Figura 19 mostra-nos as interações existentes entre equipamentos, utilizadores e ambiente ou meio envolvente. Se estas interações não existissem, também não existiria a probabilidade de ocorrerem acidentes ou incidentes.

Existem vários métodos disponíveis para se levar a cabo uma avaliação de risco. Em termos gerais, podemos distinguir entre métodos qualitativos e quantitativos mas é necessário também ter em conta os dados disponíveis, os tempos de exposição às situações perigosas e a complexidade das instalações/equipamentos e das tarefas desempenhadas.

### Método da Matriz de Falhas

Como na maior parte das situações reais é difícil quantificar a probabilidade e a severidade, utilizam-se vários métodos práticos, nomeadamente o que se segue, conhecido como método das Matrizes ou Matriz de Falhas (Freitas, 2003). É possível aplicar este método em qualquer fase de qualquer

processo produtivo e determina o risco através da combinação do valor atribuído à frequência e à severidade de acordo com a expressão seguinte (10):

$$\text{Risco (Matriz)} = \text{Frequência} \times \text{Severidade}$$

Para a frequência ou nível de probabilidade de ocorrência dos eventos utiliza-se a seguinte classificação:

**Frequente** – situação que ocorre continuamente ou várias vezes

**Provável** – probabilidade de ocorrência diária

**Ocasional** – probabilidade de ocorrer ocasionalmente

**Remota** – de ocorrência muito rara

**Improvável** – não se sabe se alguma vez ocorrerá

Para a severidade ou nível previsível de consequências utiliza-se a seguinte classificação:

- Catastrófico: morte, lesão com inaptidão permanente, perda do sistema ou danos ambientais muito graves;
- Crítico: danos graves, lesões com incapacidade temporária ou permanente mas de pequena percentagem, perda parcial do sistema ou danos ambientais graves;
- Marginal: lesões menores com ou sem incapacidade temporária mas pouco graves, danos no sistema ou ambiente pouco graves;
- Leve: lesões pequenas sem qualquer tipo de incapacidade, danos no sistema ou ambiente insignificantes ou desprezáveis.

Para complementar este método, acrescenta-se duas variáveis, nomeadamente, os procedimentos e condições de segurança e o número de pessoas afetadas, ficando (Cabral, 2010):

$$\text{Matriz} = \text{Frequência} \times \text{Severidade} \times \text{Procedimentos e Condições de Segurança} \times \text{Número de Pessoas Afetadas (AxBxCxD)}$$

Assim, neste método, a varável Magnitude do Risco (R) é determinada pelo produto das 4 variáveis:

$$\text{R} = \text{F} \times \text{S} \times \text{Ps} \times \text{N}$$

Onde:

- **R** = Magnitude do risco;
- **F** = Frequência;
- **S** = Severidade dos danos;
- **Ps** = Procedimentos e condições de segurança adotados;
- **N** = N.º de pessoas.

Para a análise de todos os parâmetros é necessário ter em conta uma quantificação da variável a analisar. Por esse motivo é necessária a elaboração de tabelas que contenham as escalas de referência (1).

Assim, para caracterizar a frequência é utilizada uma escala de 5 níveis. Na tabela 2 é apresentada a frequência de acordo com esta escala:

FREQUÊNCIA (F)		
<b>1</b>	<b>Frequente</b>	Ocorre Frequentemente
<b>2</b>	<b>Provável</b>	Por vezes
<b>3</b>	<b>Ocasional</b>	Algumas vezes
<b>4</b>	<b>Remota</b>	Improvável mas pode acontecer
<b>5</b>	<b>Improvável</b>	Provavelmente nunca ocorrerá

Tabela 2. Nível de probabilidades

Para a análise da Severidade (S) é necessário consultar a tabela seguinte (1). Para caracterizar a severidade também é utilizada uma escala de 5 níveis:

SEVERIDADE (S)		
<b>1</b>	<b>Catastrófico</b>	Morte, lesão com incapacidade permanente, perda do sistema ou danos ambientais muito graves.
<b>2</b>	<b>Critico</b>	Danos graves, lesões com incapacidade temporária ou permanente mas de pequena percentagem ou perda parcial do sistema ou danos ambientais.
<b>3</b>	<b>Marginal</b>	Lesões menores com ou sem incapacidade temporária ou permanente mas de pequena percentagem ou perda parcial do sistema ou danos ambientais graves.
<b>4</b>	<b>Negligenciável</b>	Lesões pequenas sem qualquer tipo de incapacidade, danos no sistema ou ambiente insignificantes ou desprezíveis.
<b>5</b>	<b>Insignificante</b>	Sem lesões corporais ou danos para o sistema.

Tabela 3. Análise da Severidade

Para uma melhor orientação relativamente aos procedimentos e condições de segurança, devemos seguir a seguinte tabela (1):

<b>Procedimentos e condições de segurança (Ps)</b>	
<b>1</b>	Não existem ou não são conhecidas
<b>2</b>	Sérias deficiências
<b>3</b>	Algumas deficiências nos procedimentos e falta de implementação de outros
<b>4</b>	Suficientes, mas melhoráveis
<b>5</b>	Muito bom - Suficiente e bem implementados

Tabela 4. Procedimentos e Condições de Segurança

Todos os riscos, cuja pontuação, na categoria de Procedimentos e Condições de Segurança, seja menor do que **5** merecem uma análise.

Relativamente ao número de pessoas afetadas (**N**), temos (1):

<b>Número de pessoas afetadas (N)</b>	
<b>1</b>	$\geq 51$
<b>2</b>	31 – 50
<b>3</b>	11 – 30
<b>4</b>	4 – 10
<b>5</b>	1 – 3

Tabela 5. Número de pessoas afetadas

#### Avaliação:

- ✓ Cada risco em análise será classificado em cada uma das categorias;
- ✓ Faz-se o produto a classificação de  $F \times S \times Ps \times N$ ;
- ✓ A escala varia de **1** Situação Urgente a **625** Situação ótima.

Índice de risco e Prioridade de Intervenção segundo a Magnitude do risco (**R**) (1) :

<b>Magnitude de risco</b>	<b>Índice de risco</b>	<b>Prioridades de intervenção</b>
<b>1</b>	<b>Situação urgente</b>	Situação drástica, requerendo alterações urgentes e obrigatórias
<b>]1-16]</b>	<b>Situação crítica</b>	Requer alterações urgentes
<b>]16-81]</b>	<b>Situação aceitável</b>	Requer algumas alterações
<b>]81-256]</b>	<b>Situação bastante aceitável</b>	Poderão ser realizadas pequenas ações de melhoria
<b>]256-625]</b>	<b>Situação ótima</b>	Não requer alterações

Tabela 6. Índice de risco e Prioridade de Intervenção segundo a Magnitude do risco

## 9. RISCOS IDENTIFICADOS E MEDIDAS PREVENTIVAS

AVALIAÇÃO DE RISCOS									
Riscos	Dano	F	S	Ps	N	Risco (FxSxP <sub>s</sub> xN)	Descrição	Medidas Preventivas	
<b>Queda de Objetos</b>	Hematomas, ferimentos, fraturas, esmagamento	2	3	4	4	<b>96</b>	<b>Situação bastante aceitável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Não transportar ou receber cargas que se encontrem instáveis;</li> <li>- Manter as zonas de circulação em bom estado de conservação (sem desníveis, buracos, etc.);</li> <li>- Rejeitar embalagens que se encontrem danificadas ou fazer o transvase dos produtos para embalagens em bom estado;</li> <li>- Não empilhar a mercadoria de forma instável ou que dificulte a visibilidade;</li> <li>- Prover as superfícies dos equipamentos de transporte (onde é colocada a mercadoria) com materiais aderentes (evita que a mercadoria a transportar se movimente livremente).</li> </ul>	
<b>Queda ao mesmo nível</b>	Fraturas, ferimentos vários	4	4	3	4	<b>192</b>	<b>Situação Bastante Aceitável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nas entradas e saídas devem existir tapetes antiderrapantes;</li> <li>- Não empilhar material a uma altura que impeça uma boa visibilidade;</li> <li>- Colocar corrimões em todas as escadas;</li> </ul>	



										<p>número de viagens;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sempre que seja necessário movimentar cargas com peso ou volume muito elevados devem ser duas ou mais pessoas a fazê-lo e nunca um trabalhador sozinho;</li> <li>-Respeitar as cargas máximas a transportar manualmente (um máximo de 20 kg em operações frequentes e um máximo de 30 kg em operações ocasionais);</li> <li>-Realizar pequenas pausas;</li> <li>-Utilizar meios adequados para alcançar objetos colocados em armários/prateleiras mais elevadas, ou seja, acima do nível dos ombros (escadas, fixas ou móveis, ou escadotes, que posteriormente devem ser guardados em local adequado e mantidos em bom estado de conservação);</li> <li>-Implantar um programa de ginástica laboral, visando prevenir doenças originadas por traumas cumulativos, prevenir a fadiga muscular, corrigir vícios posturais, aumentar a disposição do operador ao iniciar e retornar ao trabalho, e promover maior integração no ambiente de trabalho.</li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

<p><b>Posturas incorretas</b></p>	<p>Lesões músculo-esqueléticas, varizes, má circulação sanguínea, fadiga, acumulação de líquidos nos pés e tornozelos</p>	<p>2</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p><b>128</b></p>	<p><b>Situação Bastante Aceitável</b></p>	<p>-Devem ser evitadas posturas incorretas, tais como utilizar a coluna vertebral como alavanca, a torção do tronco, etc.;</p> <p>-Alternar com outras posições;</p> <p>-Usar calçado confortável;</p> <p>-Assumir uma correta postura do tronco;</p> <p>-Realizar pequenas pausas.</p>
<p><b>Contacto com produtos químicos</b></p>	<p>Conjuntivites, irritação da pele e das vias respiratórias e vômitos</p>	<p>1</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p><b>48</b></p>	<p><b>Situação aceitável</b></p>	<p>- Armazenar os produtos em prateleiras baixas e sobre tinas de retenção;</p> <p>- Armazenar os produtos longe dos alimentos (de preferência em compartimentos diferentes);</p> <p>-Adquirir produtos menos perigosos que garantam o mesmo efeito;</p> <p>-Guardar os produtos devidamente etiquetados;</p> <p>-Disponibilizar nos locais de armazenagem as fichas de segurança dos produtos;</p> <p>-Estabelecer procedimentos para situações de emergência, nomeadamente derrames;</p> <p>-Manter os recipientes fechados e nas suas embalagens originais;</p> <p>-Rejeitar todas as embalagens que não ofereçam condições de segurança (devem apresentar bom estado geral, rótulos intatos, tampas adequadas,</p>

									ausência de fissuras ou zonas deformadas, etc.); -Utilizar roupa de trabalho, óculos de proteção e luvas ao manusear produtos químicos (mesmo que seja para os armazenar); -Nunca fazer mistura de produtos químicos; -Verificar que todos os produtos colocados no estabelecimento para desinfestações, devem ser próprios para indústria alimentar e terem o comprovativo de autorização de venda pela Direção Geral de Saúde; -Existir mala de 1.ºs Socorros completa e com os produtos dentro do prazo de validade.
									- Manter as escadas limpas de sujidade e gorduras e secas; - Iluminar adequadamente as zonas de armazenagem; - Facilitar o acesso a zonas de armazenamento elevadas colocando escadas fixas ou móveis perfeitamente seguras, plataformas de trabalho ou elevadores; - Não utilizar escadas que se encontrem danificadas ou que não ofereçam condições de segurança; - Não transportar alimentos ou caixas
<b>Queda em altura</b>	Fraturas, ferimentos vários	4	3	4	5	240	<b>Situação Bastante Aceitável</b>		

											nas mãos enquanto se sobe uma escada; utilizar plataformas elevatórias para posicionar a mercadoria à altura desejada e só então colocar nas prateleiras; -Nunca utilizar caixotes, barris, etc., em substituição das escadas ou escadotes; -Respeitar as regras de segurança para uma correta utilização de escadas; -Utilizar calçado de trabalho adequado (com solas antiderrapantes e fechados).
											<ul style="list-style-type: none"> <li>- Os locais de armazenamento de produtos inflamáveis, devem ser distintos e independentes dos locais de trabalho;</li> <li>- Realizar inspeções (e fazer uma manutenção periódica) às instalações elétricas;</li> <li>- Os locais de armazenamento devem estar devidamente sinalizados e arejados;</li> <li>- Os produtos inflamáveis devem estar contidos em recipientes próprios;</li> <li>- Dotar estes locais de meios de deteção e extinção e em número suficiente;</li> <li>- Não sobrecarregar as tomadas elétricas;</li> <li>- Existir plano de emergência;</li> <li>- Existir manta corta-fogo para abafamento e como equipamento de</li> </ul>
<b>Incêndios</b>	Queimaduras, intoxicações	4	2	4	1	32	<b>Situação aceitável</b>				



								<p>com mãos húmidas, nem verter líquidos junto a estes;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Não efetuar a sua limpeza e manutenção sem desligar os equipamentos;</li> <li>-Em locais húmidos colocar tomadas estanques;</li> <li>-Sinalizar ou remover equipamentos avariados.</li> </ul>
<p><b>Contacto com agentes biológicos</b></p>	<p>Infeções virais</p>	<p>4</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>5</p>	<p><b>240</b></p>	<p><b>Situação Bastante Aceitável</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existir instalações sanitárias, se possível separadas por sexos, vestiários e chuveiros em número suficiente (DL n.º 243/86, de 20 de Agosto);</li> <li>-Existir lavatórios exclusivos para lavagem das mãos com sabonete líquido bactericida, toalhetes descartáveis e desinfetante alcoólico;</li> <li>-Existir um cacifo por cada trabalhador (DL n.º 243/86, de 20 de Agosto);</li> <li>-Garantir o abastecimento de água corrente, potável e de conexão com rede de esgoto;</li> <li>-Quando existirem ralos estes devem-se manter devidamente tapados, para evitar a entrada de pragas;</li> <li>-A ventilação deve permitir a renovação contínua do ar e com o auxílio da exaustão manter o ambiente livre de fungos, gases, pós, vapores e fumos, evitando o comprometimento da</li> </ul>

<p><b>Térmico</b></p>	<p>Gripes</p>	<p>4</p>	<p>3</p>	<p>4</p>	<p>4</p>	<p>192</p>	<p><b>Situação Bastante Aceitável</b></p>	<p>qualidade higieno-sanitária do ambiente e dos alimentos; -Efetuar manutenção periódica do ar condicionado e dos equipamentos que necessitem de limpeza e conservação de filtros; - Efetuar desinfestações periódicas; -Existir insetocidas; -Atualizar os exames médicos de todos os trabalhadores; -Não permitir entrada de animais; -Não devem existir plantas naturais no interior do estabelecimento; -Eliminar todos os restos alimentares adequadamente; -Lavar e desinfetar as mãos a cada etapa; -Cumprir as regras de higiene pessoal; -Limpar corretamente todos os locais, equipamentos e utensílios, segundo um Plano de higienização específico e adaptado a cada estabelecimento; -Usar luvas de proteção na manipulação de resíduos e loiça suja.</p>
								<p>-Permanecer apenas o tempo indispensável no interior de câmaras frigoríficas; -Nos equipamentos de frio onde possam permanecer trabalhadores devem-se orientar os difusores de</p>

										<p>modo a que o ar não incida diretamente nas pessoas;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Promover a rotatividade dos trabalhadores que estejam sujeitos longos períodos de trabalho sob condições climatéricas adversas;</li> <li>-Estabelecer pausas periódicas em local mais quente quando existem longos períodos de trabalho no interior de câmaras frigoríficas;</li> <li>-Providenciar que os trabalhadores ingiram líquidos quentes (caso se encontrem em ambientes frios) ou bebam muita água (caso se encontrem em ambientes quentes) (evitar o consumo de café em qualquer das situações);</li> <li>-Controlar o ritmo de trabalho, de forma a que os trabalhadores não façam esforços que provoquem sudoreação (o humedecimento da roupa e a consequente permanência em locais frios agrava os seus efeitos)</li> <li>-Utilizar luvas adequadas ao manusear produtos congelados (luvas térmicas)</li> <li>-Utilizar vestuário de trabalho adequado:             <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ casacos isolantes e corta-vento para o frio</li> <li>✓ casacos impermeáveis com capuz e calçado impermeável</li> </ul> </li> </ul>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

										(caso chova) ✓ roupa de algodão (para o calor).
<b>Corte</b>	Ferida, inflamação, cicatriz	1	3	4	4	4	48	<b>Situação aceitável</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Rejeitar embalagens que se encontrem danificadas;</li> <li>-Recolher os recipientes de vidro partidos com utensílios de limpeza adequados: vassoura e pá; os recipientes partidos devem ser eliminados envolvidos em papel ou material similar de forma a evitar o contacto com as mãos;</li> <li>-Cortar sempre na direção oposta ao corpo e manter os dedos afastados da lâmina;</li> <li>-Utilizar instrumentos de corte com as lâminas afiadas e em bom estado;</li> <li>-Substituir instrumentos de corte que se encontrem danificados ou que não apresentem bom estado de conservação;</li> <li>-Manter todos os instrumentos de corte em local próprio e utilizá-los unicamente para os fins a que se destinam;</li> <li>-Utilizar luvas adequadas ao manusear a mercadoria.</li> </ul>
<b>Iluminação deficiente</b>	Diminuição da visão, cansaço, dores de cabeça	4	4	5	4	320	<b>Situação ótima</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Dar preferência à luz natural;</li> <li>-Existir pontos de iluminação adaptados aos locais e bancadas de trabalho, evitando reflexos, contrastes muito acentuados e sombras;</li> </ul>	



<b>Ruído</b>	Perda de audição, stress, efeitos nocivos no sistema cardiovascular	1	3	3	4	36	<b>Situação aceitável</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Colocar à disposição equipamentos de proteção auditiva;</li> <li>-Garantir a vigilância médica e audiométrica da função auditiva dos trabalhadores;</li> <li>-Avaliar a exposição, recorrendo à medição, com periodicidade mínima anual. Garantir a utilização pelos trabalhadores dos equipamentos de proteção individual auditiva adequados;</li> <li>-Desencadear um conjunto de medidas técnicas e organizacionais destinadas a diminuir a produção e propagação do ruído;</li> <li>-Delimitar e sinalizar os postos de trabalho;</li> <li>-Limitar o acesso aos postos de trabalho apenas aos operadores indispensáveis;</li> <li>-Garantir a vigilância médica e audiométrica da função auditiva dos trabalhadores.</li> </ul> <p>Sempre que se atinjam valores iguais ou superiores aos Valores Limite de Exposição, o empregador deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tomar medidas imediatas para reduzir os níveis de ruído;</li> <li>-Utilizar máquinas, aparelhos, ferramentas e instalações pouco ruidosas, caso necessário proceder à</li> </ul>
--------------	---	---	---	---	---	----	---------------------------	---



## 10. DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Através da análise do gráfico seguinte podemos constatar que a maior parte, 57%, das situações de risco identificadas são de nível bastante aceitável, 36% correspondem a situações de risco aceitável e 7% são consideradas situações ótimas.

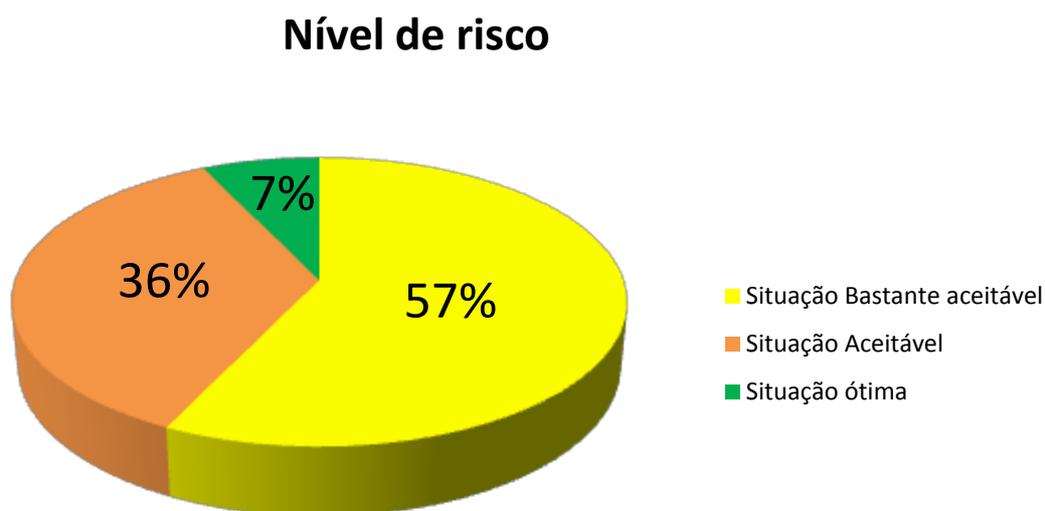


Figura 20. Nível de risco detetado

A maioria das medidas preventivas passa pela formação e informação aos trabalhadores sobre posturas e atitudes a adotar para cada tarefa. Estas medidas não implicam diretamente investimentos económico-financeiros elevados, mas envolve sobretudo a disponibilidade dos trabalhadores e da própria escola para a mudança e adoção de hábitos seguros.

## 11. CONCLUSÃO

A Avaliação de Risco é uma etapa fundamental no processo de Gestão do Risco, ou seja, é o meio através do qual se avaliam as condições que podem comprometer a segurança e a saúde dos trabalhadores.

O sucesso de qualquer programa de Gestão de Risco está dependente da importância que é dada à Avaliação de Risco e como esta é realizada, devendo sempre esta centrar-se na prevenção em prol da correção.

Apesar da Avaliação de Risco constituir uma obrigação legal, não existem regras fixas sob a forma como esta deve ser realizada.

Neste sector de atividade, os riscos profissionais existentes são desvalorizados por todos os intervenientes do processo, existindo assim uma carência de informação e inexistência de estudos, artigos e dados estatísticos na área de segurança e saúde ocupacionais na restauração (6).

Assim, o presente relatório teve como objetivo principal a identificação e a avaliação dos riscos a que os trabalhadores e alunos da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, estão expostos e consequentemente propor medidas corretivas que, se ora tidas em conta, contribuem de uma forma positiva na melhoria das condições de trabalho, assim como na diminuição do número de acidentes de trabalho.

Ao avaliar os riscos de acidente e físicos, foram observadas situações adequadas e outras fora dos parâmetros dos métodos escolhidos e da conformidade legal.

Em relação à perceção da exposição aos riscos ocupacionais pelos trabalhadores, estes referem, com maior frequência, os problemas ergonómicos, os cortes e queimaduras.

Após a análise dos resultados, conclui-se que é evidente a necessidade de serem tomadas medidas conducentes à eliminação dos problemas encontrados, assim como melhorar as boas práticas existentes e dar cumprimento aos normativos aplicáveis em matéria de segurança e saúde no trabalho. Ficou constatada a necessidade de alguns investimentos direcionados para melhorias nas condições das instalações da cozinha, formação e sensibilização profissional inicial e continua e mudança de hábitos de trabalho enraizados.

Para melhorar as condições de trabalho nem sempre é necessário grandes investimentos, a melhoria das condições de trabalho passa principalmente pela sensibilização dos trabalhadores para ter bons hábitos de trabalho.

A prevenção de acidentes de trabalho e doenças relacionadas com o trabalho reduz os custos e contribui para melhorar o desempenho da Escola. Trabalhadores e alunos saudáveis são mais produtivos e produzem mais qualidade.

Só com o compromisso entre todos e com investimentos em correções estruturais, se consegue uma melhoria contínua das condições de trabalho.

## 12. BIBLIOGRAFIA

1. Freitas R. Higiene e Segurança no Trabalho - Avaliação de riscos. 2012.
  2. Guedes A. Melhor Hotelaria com segurança e saúde no trabalho. 2008.
  3. Carvalho A. PROJECTO INDIVIDUAL Identificação e Avaliação de Riscos da “ Casa de Frangos de Portugal .”2012.
  4. Camarotto J. Análise Ergonómica do Posto de Trabalho (ErgonomiC Workplace Analysis). São Paulo: Univerisdade Federeral de São Carlos- Departamento de Engenharia de Produção Grupo Ergo&Ação.
  5. Agência Europeia para a Segurança e a Saúde no Trabalho, editor. Perigos e riscos associados à movimentação manual de cargas no local. Belgium: Facts 73; 2007.
  6. Sousa A. [ Avaliação de Riscos na Restauração ]. 2011.
  7. Carvalho A. PROJECTO INDIVIDUAL Identificação e Avaliação de Riscos da “ Casa de Frangos de Portugal .”2012;
  8. Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. História e missão. Turismo de Portugal. 2010.
  9. Pais A. Testemunho de Ana Paula Pais. Turismo de Portugal. 2010.
  10. Claro F. Avaliação de riscos : Aplicação a um processo de construção. 2011.
-  Freitas, Luís. (2003). *Gestão da segurança e saúde no trabalho – Volume 1*. 1.ª Edição. Edições Universitárias Lusófonas, Lisboa;
-  Cabral, F. (2010). *Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho*. 39ª Edição. Volume 1. Verlag Dashöver. Lisboa.
-  GRANDJEAN, E. Manual de ergonomia adaptando o trabalho ao homem.4 ed. Bookman: Porto Alegre, 1998.

### Legislação:

-  Diretiva Quadro n.º89/391/CE do Conselho de 20 de Junho. Tem como objetivo a execução de medidas destinadas a promover o melhoramento da Segurança e da Saúde dos trabalhadores no trabalho.

- ✚ Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro, procede à segunda alteração à Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, e à segunda alteração ao Decreto -Lei n.º 116/97, de 12 de maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 23 de novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.
- ✚ Decreto – Lei n.º 384/93 de 1 de outubro – transpõe a Diretiva n.º 89/656/CEE de 30 de novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e saúde para a utilização pelos trabalhadores de equipamentos de proteção individual no trabalho.
- ✚ ISO 8995:2002 – Níveis de luminância recomendados para os diferentes locais de trabalho.
- ✚ Decreto- lei n.º 182/2006 de 6 de setembro- transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2003/10/CE, do parlamento europeu e do conselho de 6 de fevereiro relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde em matérias de exposição dos trabalhadores aos riscos devido aos agentes físicos.
- ✚ Decreto- Lei n.º 220/2008 de 12 novembro- estabelece o regime jurídico da segurança contra incêndios em edifícios.
- ✚ Lei n.º 98/2009, de setembro, que regulamenta o regime de reparação de acidentes de trabalho e de doenças profissionais.
- ✚ OHSAS 18001:2007- Sistemas de gestão da segurança e da saúde do trabalho- Requisitos.

### **Webgrafia:**

- ✚ [http://negocios.maiadigital.pt/hst/sector\\_actividade/restauracao/HSTFolder.2006-01-04.2382828791/HSTDdocument.2006-01-04.2830360103](http://negocios.maiadigital.pt/hst/sector_actividade/restauracao/HSTFolder.2006-01-04.2382828791/HSTDdocument.2006-01-04.2830360103), Acedido em 26/05/2014;
- ✚ *Agência Europeia para a Segurança e Saúde no trabalho*, Acedido em 28/05/2014, disponível em:  
[http://negocios.maiadigital.pt/hst/sector\\_actividade/restauracao/HSTFolder.2006-01-04.2382828791/HSTDdocument.2006-01-04.2830360103](http://negocios.maiadigital.pt/hst/sector_actividade/restauracao/HSTFolder.2006-01-04.2382828791/HSTDdocument.2006-01-04.2830360103)

# **Apêndice I**

## **Plano de Auditoria**

<b>ENTIDADE</b>	Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
<b>LOCAL</b>	Quinta da Boavista 3030-076 Coimbra

<b>EQUIPA DE AUDITORIA</b>	Sara Sofia Polónio Martinho	Auditora mestranda
----------------------------	-----------------------------	--------------------

<b>ÂMBITO DA AUDITORIA</b>	A presente auditoria tem como principal objetivo a identificação dos perigos e avaliação dos respetivos riscos inerentes ao funcionamento da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra. Pretende-se avaliar as secções respeitantes à Cozinha Profissional e Cafeteria, contribuindo assim, para a melhoria das condições e procedimentos ligados ao setor da atividade em análise.
----------------------------	--

<b>TIPO</b>	Diagnóstico
<b>OBJETIVO</b>	Obter conhecimentos sobre o sistema de Segurança e Saúde no Trabalho existente. Analisar as condições de trabalho. Avaliar a eficácia dos procedimentos operativos. Avaliar a conformidade com os requisitos legais.
<b>METODOLOGIA</b>	Caracterização da empresa em termos de estrutura e perfil dos colaboradores. Pesquisa acerca da legislação aplicável em vigor, em matéria de Higiene e Segurança no Trabalho adequada à instituição. Levantamento de diversos dados acerca dos serviços de saúde, higiene e segurança no trabalho com o auxílio de checklist's. Visitas às instalações. Registo fotográfico. Observação direta de procedimentos e instruções de segurança. Análise dos acidentes de trabalho nos últimos anos através de um questionário. Avaliação das condições gerais.

<b>CONFIDENCIALIDADE</b>	A equipa de auditoria assegura a confidencialidade de todo o processo de Auditoria.
--------------------------	---

<b>DOCUMENTO (s) DE REFERÊNCIA</b>	OHSAS 18001:2007
------------------------------------	------------------

<b>DATA (s) DE REALIZAÇÃO</b>	5/05/2014
-------------------------------	-----------

DATA	HORA	ATIVIDADE/REQUISITO DA NORMA A AUDITAR	AUDITADOS	AUDITOR
5/05/2014	9H30	Reunião Inicial. Aprovação do plano e requisitos de gestão a auditar.		Sara Martinho
5/05/2014	9H45	Indagar sobre a existência de uma Política de SST (4.2).	Dr. José Luís	Sara Martinho
5/05/2014	10H00	Verificar se estão identificados os perigos, avaliação de riscos e determinação de medidas de controlo (4.3.1)	Emanuel Faria	Sara Martinho
5/05/2014	10h15	Analisar fichas de dados de segurança dos produtos, registos do autocontrolo, registos do controlo de pragas, planos de higienização.	Sónia Julião	Sara Martinho
5/05/2014	10H30	Verificar as condições da área circulante, zona de receção de matérias-primas e área de armazenagem relativamente à cozinha profissional.	Nuno Profirio	Sara Martinho
5/05/2014	10H45	Verificar as condições na área de preparação, confeção e distribuição, zonas de lavagem e tratamento da louça, instalações sanitárias e vestuários/balneários relativamente à cozinha profissional.	Emanuel Faria	Sara Martinho
5/05/2014	11H05	Verificar a zona de receção e armazenagem, as condições na área de preparação, confeção e distribuição, copa suja e limpa relativamente à zona da cafetaria.	Manuela Jacinto	Sara Martinho
5/05/2014	11h25	Preparação e resposta a emergências (4.4.7).	Emanuel Faria	Sara Martinho
5/05/2014	11H35	Investigação de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações preventivas (4.5.3).	Catarina Sacramento	Sara Martinho
5/05/2014	11H45	Controlo de registos (4.5.4).	Dr. José Luís	Sara Martinho
5/05/2014	11H55	Auditoria Interna (4.5.5).	Dr. José Luís	Sara Martinho
5/05/2014	12H05	Revisão pela Gestão (4.6).	Dr. José Luís	Sara Martinho
5/05/2014	12H15	Distribuição de um questionário sobre acidentes de trabalho/doenças profissionais.	Funcionários afetos à área da cozinha profissional e cafetaria.	Sara Martinho
5/05/2014	12H35	Reunião de Encerramento.		Sara Martinho

# **Apêndice II**

**Lista de Verificação preenchida  
Segurança e Higiene no Trabalho**

2014

# Checklist – Segurança e Higiene no Trabalho

<b>LOCAL</b>	Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
<b>EQUIPA AUDITORA</b>	Sara Sofia Polónio Martinho

### 1 – Instalações no Trabalho

#### Decreto-Lei N.º 347/93; Portaria N.º243/86 e Portaria N.º987/93

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	O abastecimento de água é através da rede pública?	X		
2	Já foram efetuadas análises químicas e bacteriológicas à água?	X		
3	Existe água potável em quantidade suficiente à disposição dos trabalhadores?	X		
4	O estado geral da construção do edifício é aceitável?	X		No entanto, trata-se de uma construção antiga com algumas zonas degradadas.
5	As paredes são lisas e revestidas ou pintadas com cores claras não brilhantes?		X	Em alguns locais, a parede apresenta um material não impermeável e não lavável, com uma superfície rugosa.
6	O estado de conservação das paredes e tetos é verificado regularmente		X	Paredes danificadas em algumas zonas, derivado à falta de ventilação. Mau estado de conservação e higiene.
7	O espaço entre as máquinas ou postos de trabalho é o suficiente para uma livre circulação dos trabalhadores?	X		
8	Existe sistema de renovação do ar? (ventiladores, portas, outras aberturas)	X		Portas
9	Existe sistema de aspiração de fumos e poeiras?	X		Existe mas não funciona corretamente
10	Existe sistema de aspiração sobre os locais de utilização de produtos nocivos?		X	
11	As zonas de circulação encontram-se limpas e desobstruídas?	X		

12	Os pavimentos das zonas de circulação estão em bom estado de conservação? (ver se existem buracos, lajes danificadas, solo irregular ou solo escorregadio)		X	Inexistência de sistema de escoamento de águas
13	As rampas e as escadas fixas são construídas de acordo com as normas técnicas e são providas de guarda-corpo e/ ou corrimão?	X		
14	Os locais elevados, que apresentem riscos de queda em altura, e onde há circulação de pessoas são protegidos por guarda-corpo e rodapé? (no mínimo 0,9m e 0,14m respetivamente)	X		
15	O pavimento do piso é antiderrapante?	X		
16	As escadas, degraus, patamares, escadotes e/ou pranchas estão em bom estado de conservação?	X		
17	Os degraus são todos da mesma dimensão, uniforme e anti deslizantes?		X	Alguns degraus não são anti deslizantes.
18	As escadas estão sinalizadas?		X	
19	Existe ordem de arrumação das máquinas/equipamentos/materiais?		X	Alguns materiais de limpeza não estão devidamente acondicionados em local próprio.
20	A largura das vias de passagem é suficiente?	X		
21	As bancas e mesas de trabalho têm altura e largura conveniente permitindo trabalhar comodamente?	X		
22	Os locais de trabalho fechados dispõem de ar puro renovado? (pode ser obtido por processos naturais ou artificiais)		X	Inexistência de ventilação.
23	Os dispositivos de ventilação (se existirem) são mantidos em bom funcionamento e dispõem de controlo de deteção de avarias?		X	
24	Os trabalhadores estão expostos a correntes de ar?		X	
25	Foi realizado algum estudo de conforto térmico?	X		

## 2 - Iluminação

**Portaria n.º702/80; Portarian.º987/93**

N.º	Condições a verificar	Sim	Não	Observações
1	A iluminação do local de trabalho é natural ou artificial?	X		Artificial
2	Foram realizadas ações para avaliar as condições de iluminação existentes na organização?	X		
3	A iluminação dos locais de trabalho é adequada	X		

	às operações e tipos de trabalho a realizar?			
4	Existe boa iluminação nos locais de trabalho?	X		
5	As vias de passagem são iluminadas com luz natural?		X	
6	Existe boa iluminação nas escadas e corredores?	X		
7	Existe iluminação de emergência?	X		
8	É realizada uma manutenção ao sistema de emergência?		X	
9	Fazem substituição regular das lâmpadas?	X		
10	Todos os focos luminosos colocados possuem elementos difusores da luz e protetores para evitar o encadeamento?	X		
11	Fazem limpeza regular das fontes de iluminação?		X	

### 3 - Equipamentos de Proteção Individual

**Decreto-lei n.º128/93; Portaria n.º988/93 e Portaria n.º1131/93**

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	A organização disponibiliza todos os EPI'S necessários?		X	
2	Proteção da cabeça? (barretes)	X		
3	Proteção do ouvido? (tampões, auriculares)		X	
4	Proteção dos olhos e da face? (óculos, viseiras)		X	
5	Proteção das vias respiratórias? (máscaras)		X	
6	Proteção das mãos e braços? (luvas, mangas)		X	Luvas de latex
7	Proteção dos pés e das pernas? (sapatos com biqueira de proteção, polainas)	X		
8	Proteção da pele (cremes de proteção/pomadas)		X	
9	Os EPI'S são utilizados corretamente?	X		
10	Os EPI'S estão adequados aos trabalhadores que os utilizam?	X		
11	Os EPI'S garantem uma proteção adequada contra os riscos a que se destinam prevenir?	X		
12	Os trabalhadores são informados e formados sobre a correta utilização dos EPI'S? (que parte do corpo protegem, que riscos protegem e como se utilizam)	X		
13	Está claramente definido quem distribui, faz a manutenção e substitui os EPI'S?		X	
14	Os EPI'S encontram-se em bom estado de conservação?	X		
15	Todos os EPI'S fornecidos aos trabalhadores possuem Certificado de Aprovação (CA) atualizado?	X		

16	Os EPI'S são inspecionados periodicamente?		X	
<b>4 - Prevenção e Combate de Incêndios</b>				
<b>Portaria n.º53/71; Portaria n.º702/80; Portaria n.º987/93 e NP 4386:2001</b>				
N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	Em caso de incêndio, as zonas e vias de evacuação (saídas de emergência) estão claramente definidas e bem sinalizadas?		X	
2	Existem Planos de evacuação?		X	
3	Em caso de evacuação dos trabalhadores: estão definidas e sinalizadas as áreas para concentração dos evacuados? (Ponto de encontro)		X	
4	São realizados simulacros para exercícios do pessoal?		X	Apenas foi realizado um simulacro em ambiente de aula.
5	Existe um Plano de Emergência interno?		X	
6	Existem Plantas de Emergência?		X	
7	As portas de emergência abrem para o exterior?		X	
8	Compartimentação anti-fogo: as portas corta-fogo e paredes são resistentes ao fogo?		X	
9	As portas contra fogo estão desobstruídas e protegidas contra eventuais obstruções, incluindo os seus contrapeso?		X	
10	Existe sistema de deteção de incêndio? Se sim, indicar se o sistema de alarme contra fogo está certificado e registado e se é testado no mínimo uma vez por ano)	X		A central de deteção de incêndios encontra-se desligada.
11	Existe um sistema de extinção automática?		X	
12	O material de extinção (bocas de incêndio e/ou extintores) está colocado em local de fácil acesso se for necessária a sua utilização?		X	A altura dos extintores não está adequada.
13	O número de extintores portáteis de fogo é adequado?	X		
14	Existe sinalização adequada do material extintor?		X	Existe material de extinção sem sinalização
15	A cor dos extintores está de acordo com a legislação? (vermelho)	X		
16	O tipo de extintor está devidamente classificado para o tipo de classe de fogo a que está destinado?	X		
17	Os extintores estão colocados em suportes de parede ou contados em pequenos recetáculos?	X		
18	Os extintores de fogo são recarregados e	X		

	verificados regularmente na etiqueta de inspeção?			
19	O modo de funcionamento dos extintores está colocado de uma forma visível?	X		
20	O acesso ao material de combate a incêndios está desobstruído?		X	Em alguns locais não.
21	Existe controlo e manutenção regular do material de deteção de incêndios?	X		
22	Existe controlo e manutenção regular do material de alarme?		X	
23	Os trabalhadores recebem formação para o uso de extintores e procedimentos de proteção contra o fogo?		X	
24	Existe controlo e manutenção regular do material de extinção de incêndios?	X		
25	Existe equipamentos de primeiros socorros?	X		
26	Faz-se uma verificação periódica do equipamento de Primeiros Socorros?	X		
27	A localização dos equipamento de Primeiros Socorros está devidamente sinalizadas e de fácil acesso?		X	A caixa de primeiros socorros encontra-se em armários trancados e não se encontra identificada com iluminação fotoluminescente.
28	Os trabalhadores têm formação em socorrismo?		X	

### 5- Ruído e Vibrações

#### Decreto-lei n.º182/2006

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	O ruído no local de trabalho provoca habitualmente ou ocasionalmente incómodo?	X		
2	Devido ao ruído é frequente a elevação da voz nas conversas entre pessoas que se encontram a menos de meio metro de distância?	X		

### 6- Instalações sanitárias/ Vestiários

#### Portaria n.º53/71 e Portaria n.º987/93

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	As instalações sanitárias estão em bom estado de conservação?		X	
2	Estão separadas por sexos?	X		
3	Têm comunicação com os locais de trabalho?		X	
4	Relativamente à localização, as instalações		X	

	sanitárias encontram-se no interior das instalações?			
5	Existe ventilação?		X	
6	Os pavimentos e paredes das instalações encontram-se limpos?		X	As paredes não são limpas com regularidade.
7	Existe iluminação suficiente? (de preferência de luz natural)	X		Luz artificial
8	Existe um armário/cacifo por trabalhador?	X		
9	Os vestiários estão separados por sexos?	X		
10	Existem cabinas de banho?	X		
11	É feita uma limpeza diária dos sanitários e vestiários?	X		
12	Existe canalização de água quente e fria?	X		
13	Existe algum tipo de proteção contra a penetração de roedores e insetos?	X		
14	Existe água potável água à disposição dos trabalhadores?	X		
15	Há sinalização de proibição de tomar refeições nos locais de trabalho?		X	
16	Os cacifos dos trabalhadores estão devidamente identificados?	X		

### 7- Riscos elétricos

#### Decreto-Lei n.º740/74; Portaria 53/71 e Portaria n.º702/80

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	O sistema elétrico está em bom estado de funcionamento?		X	
2	Os quadros elétricos estão protegidos de forma a que o acesso às zonas sob tensão seja impedido?		X	
3	As fichas e tomadas são compatíveis de forma a que as partes sob tensão não fiquem visíveis quando estão encaixadas?		X	
4	Os condutores elétricos estão devidamente isolados?	X		
5	As extensões dos mesmos estão realizadas de forma adequada e segura?		X	
6	Os trabalhos de manutenção são realizados por pessoal qualificado e experiente?		X	
7	Existem dispositivos que cortem a energia sempre que esta sofra uma sobrecarga?		X	
8	A instalação elétrica possui ligação à terra sujeita a uma revisão anual e de interruptores diferenciais dispostos por setores?		X	

9	Em algum local o sistema elétrico está sujeito a humidade (duches, camaras frigorificas, lavandarias, etc.)?	X		
10	As tomadas elétricas estão protegidas contra projeções de água?		X	
11	As canalizações estão vedadas?	X		
12	A instalação elétrica sofre revisões e manutenções periódicas por uma entidade competente?		X	
13	A instalação está de acordo com as normas vigentes?	X		
14	As tomadas de corrente estão em bom estado?		X	
15	As tomadas de corrente e as fichas possuem as proteções básicas necessárias para garantir segurança na sua utilização?	X		
16	Existem regras de segurança afixadas?		X	
17	Todos os interruptores de desligar e quebra de circuitos têm rótulo a indicar para que servem ou a que equipamento se destinam?	X		
18	Em locais molhados ou húmidos, os equipamentos e ferramentas elétricas apropriados para uso ou ficar no local, estão protegidos?	X		
19	As ferramentas e equipamentos portátil têm ligação terra ou têm isolamento duplo?	X		
20	Os aparelhos elétricos têm ligação terra?	X		
21	As extensões elétricas que são usadas têm ligação terra?	X		
22	Os adaptadores de múltiplas ligações são proibidos?		X	
23	As instalações elétricas e fios expostos com partes desfiadas ou deterioradas são reparadas prontamente?		X	
24	Os funcionários são instruídos para fazer inspeções preliminares e determinar as condições existentes antes de usar um equipamento ou fio elétrico?	X		

## 8- Proteção de Máquinas e Operações

**Diretiva 2006/42/CE; Portaria n.º172/2000;Decreto-Lei n.º103/2008 e Decreto-Lei n.º50/2005**

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	As máquinas têm resguardos de proteção		X	Nem todas.
2	Existe um ou mais dispositivos de paragem de emergência de fácil e rápido acesso?	X		
3	As máquinas têm sistema de comando	X		

	acessível?			
4	As partes móveis das máquinas estão protegidas?	X		
5	As partes elétricas das máquinas estão protegidas?	X		
6	As instruções de segurança sobre as máquinas estão claras?	X		
7	Estão afixadas?	X		
8	Todo equipamento e maquinaria são mantidos limpos e conservados em boas condições?		X	
9	Faz-se uma manutenção periódica, em segurança, de máquinas /ferramentas?		X	
10	Existe um plano de manutenção de máquinas e equipamentos?		X	
11	Existe um programa regular de inspeção das condições de segurança e de maquinaria e equipamentos?		X	
12	A claridade disponibilizada à volta de e entre as máquinas é suficiente para assegurar que as mesmas são manuseadas com segurança?	X		
13	O equipamento e maquinaria estão colocados e presos em segurança de modo a prevenir algum movimento do mesmo que possa resultar em danos físicos para os funcionários?	X		
14	As máquinas estão protegidas contra projeções?		X	
15	Existe um manual de instruções de utilização?	X		
16	Se a máquina for acima do ano 1995, estas estão munidas da marcação CE e acompanhada da declaração CE de conformidade?	X		
17	A marcação CE na máquina é perceptível e está visível?	X		
18	A máquina está apta a cumprir a função a que se destina?	X		No entanto, existem equipamentos avariados.
19	São tomadas as medidas de proteção necessárias em relação aos riscos que não possam ser eliminados?	X		
20	Existe um programa de treino para formar os funcionários acerca de métodos mais seguros para operar máquinas?	X		
21	Existe supervisão adequada para assegurar que os funcionários estão a seguir os procedimentos de segurança quando operam determinadas máquinas?		X	

### 9- Movimentação Manual de Cargas

**Decreto-Lei n.º 441/91 e Decreto-Lei n.º 330/93**

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	Estão adotadas medidas de organização do trabalho ou utilizar os meios apropriados, nomeadamente equipamentos mecânicos, de modo a evitar a movimentação manual de cargas?	X		
2	Sempre que não seja possível evitar a movimentação manual de cargas, estão adotadas as medidas apropriadas de modo a que seja o mais segura possível?	X		
3	Os riscos associados à movimentação manual de cargas estão identificados e avaliados?		X	
4	Os trabalhadores são informados e formados sobre: - O peso máximo e outras características?		X	
	- O centro da gravidade da carga e o lado mais pesado da mesma, quando o conteúdo de uma embalagem tiver uma distribuição não uniforme de peso?		X	
	- Os potenciais riscos para a saúde derivados da incorreta movimentação manual de cargas?		X	
5	Tem-se em consideração a diferença da altura entre a elevação e a disposição da carga, a distância a percorrer e a frequência da movimentação?		X	

**10- Organização dos Serviços de HSST****Decreto-Lei n.º 441/91 e Decreto-lei n.º 109/2000**

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	As atividades de SHST estão organizadas por: - Serviços internos - Serviços inter-empresas - Serviços externos		X	Não existe.
2	Existe uma organização interna que assegure as atividades de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação de trabalhadores em situação de perigo grave?		X	
3	A organização tem um comité de segurança ou um grupo composto por representantes dos trabalhadores e da direção que se reúnam regularmente e relatem por escrito as suas atividades?		X	
4	Foi realizada a identificação e avaliação dos riscos para a segurança e saúde nos locais de trabalho e controlo periódico dos riscos		X	

	resultantes da exposição a agentes químico, físicos e biológicos?			
5	Existe uma política de prevenção integrada?		X	
6	Existe algum programa de prevenção de riscos profissionais?		X	
7	A organização do trabalho tem em consideração os riscos da atividade (pausas, rotatividade, tarefas monótonas e repetitivas)?	X		
8	É realizada a análise dos acidentes de trabalho e das doenças profissionais?		X	
9	São calculados os índices de sinistralidade (índice de frequência, gravidade, incidência ou outro)?		X	
10	Os registos clínicos e outros elementos informativos relativos a cada trabalhador estão organizados e atualizados, promovendo a vigilância da saúde?		X	Não são atualizados
11	Os trabalhadores têm informação e formação sobre os riscos para a segurança e saúde, bem como as medidas de proteção e prevenção?		X	
12	Os acidentes de trabalho e as situações de baixa por doença estão listados?		X	Os poucos acidentes de trabalho que foram registados não estão organizados.
13	O médico de trabalho assegura o número de horas necessário à realização dos atos médicos, de rotina ou de emergência, ou outros trabalhos que coordene?		X	Não existe médico do trabalho
14	Existe um dossier organizado sobre SHST? Se sim, está atualizado?		X	

## 11- Riscos no Armazenamento de Produtos Químicos

### Decreto-lei n.º82/2003

N.º	Condições a Verificar	Sim	Não	Observações
1	As fichas de segurança dos produtos estão atualizadas?	X		
2	A rotulagem das Substâncias Perigosas respeita a Legislação identificando o produto, o fabricante, frases de risco e de segurança e primeiros socorros?	X		
3	As instruções de Segurança estão afixadas no posto de trabalho e contemplam os perigos, contaminação, sinalização de segurança e intervenções de emergência?	X		
4	A armazenagem é efetuada em locais secos, frescos e bem ventilados?	X		

5	Os operadores que manuseiam os produtos químicos possuem os equipamentos de proteção adequados, nomeadamente óculos, luvas de proteção e máscaras?		X	Apenas luvas
6	Os produtos inflamáveis estão colocados num armário específico, com indicação bem visível de produto inflamáveis?		X	
7	A zona destinada ao armazenamento de produtos químicos está delimitada?		X	
8	Há recipientes colocados diretamente sobre o chão?	X		

ASSINATURA:

Sara Sofia Polónia Macielinho

DATA: Maio, 2014

**Apêndice III**  
**Questionário sobre Acidentes de**  
**Trabalho/Doenças Profissionais no local**  
**de trabalho**

Este questionário tem como objetivo analisar os acidentes de trabalho e doenças profissionais no local de trabalho.

Os dados recolhidos serão confidenciais. Agradecemos a sua colaboração e a facilitação das informações, de forma mais sincera possível.

## Tabela de Acidentes de Trabalho/Doenças Profissionais no local de Trabalho

Acidentes de trabalho/Doenças profissionais	Número de vezes que sucedeu	Causa	Consequências/Dias Perdidos
Queimaduras			
Cortes			
Quedas			
Desmaios/quebra de tensão			
Problemas de pele			
Entorse, Luxação, Deslocamento, Problemas de coluna			
Problemas psicossociais			
Contaminação virica, Bactérias, fungos			
Problemas devido ao ruído			
Problemas respiratórios			

## **Apêndice C – Manual Integrado de Gestão**



**escola de hotelaria  
e turismo de coimbra**

## **Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra**



### **Manual do Sistema Integrado de Gestão** *Qualidade, Ambiente e Segurança*

Sara Martinho

Mestranda em Auditoria Empresarial e Pública (ISCAC)

Coimbra, 2014

# **Manual do Sistema Integrado de Gestão**

## *Qualidade, Ambiente e Segurança*

## Sumário

ÍNDICE DE QUADROS .....	3
ÍNDICE DE TABELAS .....	4
ÍNDICE DE FIGURAS.....	5
ABREVIATURAS E SIGLAS.....	6
GLOSSÁRIO .....	7
CONTROLO DAS REVISÕES DO MANUAL.....	10
PROMULGAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA INTEGRADO DA QUALIDADE, AMBIENTE E SEGURANÇA.....	11
CAPÍTULO 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão .....	12
1. Objetivo do Manual .....	13
2. Codificação e Gestão da Documentação e Registos.....	13
3. Elaboração, Aprovação, Revisão e Edição.....	14
4. Distribuição e Controlo.....	15
5. Tempo de retenção dos Registos.....	15
6. Documentos de referência .....	16
7. Exclusões .....	17
CAPÍTULO 2 – Apresentação da Organização.....	18
1. Apresentação .....	19
1.1. Identificação e caracterização.....	19
1.2. Historial.....	21
1.3. Missão .....	22
1.4. Valores .....	22
1.5. Código de Conduta da Escola.....	23
1.6. Serviços Prestados pela EHTC .....	23
1.7. Organização .....	26
1.8. Estrutura interna.....	26
1.9. Recursos Humanos .....	29
1.10. Infraestruturas .....	29
CAPÍTULO 3 – Política Integrada de Gestão .....	32
CAPÍTULO 4 – Sistema Integrado de Gestão .....	35
1. Objetivo .....	36
2. Âmbito .....	36
3. Estrutura Documental.....	36
4. Abordagem por processos.....	37
5. Descrição dos Processos .....	42

6. Diagrama dos Processos .....	45
7. Interação entre processos .....	46
8. Correspondência Normativa .....	50
9. Procedimentos e Planos de Gestão .....	56
10. Pré-requisitos do HACCP .....	58
11. Planeamento para a identificação dos perigos, avaliação e controlo dos riscos.....	59
12. Controlo Operacional .....	59
13. Prevenção e capacidade de resposta a emergências .....	59
APÊNCIDES.....	60

## ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Oferta formativa.....	24
---------------------------------	----

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. Edições do Manual Do Sistema Integrado QAS .....	14
Tabela 2. Distribuição dos funcionários da EHTC por sexo e grupo etário .....	29
Tabela 3. Identificação dos Processos .....	44
Tabela 4. Interação entre processos .....	49
Tabela 5. Correspondência normativa .....	56
Tabela 6. Procedimentos e Planos de Gestão .....	57
Tabela 7. Pré-requisitos do HACCP.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organograma da EHTC.....	27
Figura 2. Planta do piso 00 .....	30
Figura 3. Planta do piso 01 .....	31
Figura 4. Estrutura hierárquica documental .....	36
Figura 5. Modelo de sistema de gestão da qualidade baseado em processos .....	38
Figura 6. Modelo do sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho .....	39
Figura 7. Modelo de sistema de gestão do ambiente .....	39
Figura 8. Ciclo do PDCA .....	40
Figura 9. Integração dos Sistemas de Gestão.....	41
Figura 10. Mapa de processos.....	45

## ABREVIATURAS E SIGLAS

**EHTC**- Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra

**MIG**- Manual Integrado de Gestão

**MSIG**- Manual do Sistema Integrado de Gestão

**QAS**- Qualidade, Ambiente e Segurança

**MSIGQAS**- Manual do sistema integrado de gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança

**PDCA**- Plan, Do, Check, Act

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

**PCC**- Ponto crítico de controlo

**PPR**- Programa de pré-requisito

**ISO** - International Organization for Standardization

**IT**- Instruções de Trabalho

**PG**- Procedimento de Gestão

**SST**- Segurança e Saúde no Trabalho

**SGA**- Sistema de Gestão Ambiental

**CAE**- Classificação das atividades económicas

## GLOSSÁRIO

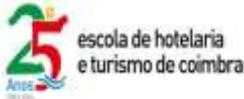
<b>TERMO</b>	<b>Definição</b>
<b>Qualidade</b>	Grau de satisfação de requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas.
<b>Processo</b>	Conjunto de atividades inter-relacionadas que transformam entradas em saídas.
<b>Processos de Gestão</b>	Estes processos servem de orientação à atividade de gestão da organização e elaboração da sua estratégia. Contribuem para determinar a política e o seu desdobramento em objetivos da organização, comunicação interna e a mobilização dos colaboradores, medição, monitorização e melhoria contínua.
<b>Processos Chave</b>	Estes processos contribuem diretamente para a realização do produto, para a deteção da necessidade do cliente e obtenção da sua satisfação.
<b>Processo de Suporte</b>	Todos os processos internos que necessitam ser ativados para responder aos processos de gestão e chave, disponibilizando-lhes os recursos necessários. Apesar de não criarem valor direto e perceptível pelo cliente, são indispensáveis ao bom funcionamento quotidiano da organização.
<b>Requisito</b>	Necessidade ou expectativa expressa, geralmente implícita ou obrigatória.
<b>Procedimento</b>	Modo especificado de realizar uma atividade ou processo.
<b>Melhoria Contínua</b>	Atividade permanente com vista a incrementar a capacidade para satisfazer requisitos.
<b>Segurança Alimentar</b>	Garantia de que o alimento não causará danos no consumidor quando preparado e /ou consumido de acordo com o uso a que se destina.
<b>Política da segurança Alimentar</b>	Conjunto de intenções e de orientações de uma organização, relacionadas com a segurança alimentar, como formalmente expressas pela gestão de topo.
<b>Sistema HACCP</b>	Um sistema que permite identificar, avaliar e controlar os perigos significativos para a segurança dos alimentos.
<b>Fluxograma</b>	Apresentação esquemática e sistemática da sequência e interações das etapas.
<b>PPR- Programa pré-requisito</b>	Atividades 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.
<b>PCC- Ponto crítico de controlo</b>	Etapa na qual pode ser aplicada uma medida de controlo e é essencial para prevenir ou eliminar um perigo para a segurança alimentar ou reduzi-lo para um nível aceitável.
<b>Monitorizar</b>	Conduzir uma sequência planeada de observações ou medições para avaliar se as medidas de controlo estão a funcionar como previsto.

<b>Certificação</b>	Reconhecimento, feito por meio de uma auditoria, realizada por uma entidade externa e independente, de que o SGQAS da organização cumpre com os requisitos da norma de referência.
<b>Auditoria</b>	Exame sistemático para determinar se as atividades e os resultados conexos estão em conformidade com as medidas planejadas e se tais medidas são efetivamente postas em prática e são as apropriadas para materializar a política e os objetivos da organização.
<b>Auditor</b>	Pessoa com competência para realizar uma auditoria.
<b>Não-conformidade</b>	Qualquer desvio das normas de trabalho, das práticas, dos procedimentos, dos regulamentos, do desempenho do sistema de gestão, etc., que poderia direta ou indiretamente conduzir a ferimentos ou a doença, a danos para a propriedade, a danos para o ambiente do local de trabalho, ou a uma combinação destes.
<b>Ação Corretiva</b>	Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade detetada ou de outra situação indesejável.
<b>Documento</b>	Informação e respetivo meio de suporte.
<b>Registo</b>	Documento que expressa resultados obtidos ou fornece evidência das atividades desenvolvidas.
<b>Organização</b>	Companhia, sociedade, firma, empresa, autoridade ou instituição, parte ou combinação destas, de responsabilidade limitada ou com outro estatuto, públicas ou privadas, que tenha a sua própria estrutura funcional e administrativa.
<b>Local de trabalho</b>	Todo e qualquer local físico no qual são realizadas atividades relacionadas com o trabalho sob o controlo da organização.
<b>Segurança e Saúde no Trabalho</b>	Circunstâncias e fatores que afetam o bem-estar dos empregados, dos trabalhadores temporários dos contratados, dos visitantes e de qualquer outra pessoa que se encontre no local de trabalho.
<b>Desempenho</b>	Resultados mensuráveis do sistema de gestão da SST, relacionados com o controlo de uma organização, sobre os riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores da organização, e baseados na sua política e objetivos da SST.
<b>Objetivos de SST</b>	Metas, em termos do desempenho em SST, que uma Organização se propõe atingir com sucesso.
<b>Parte interessada</b>	Indivíduo ou grupo interessado ou afetado pelo desempenho em SST de uma organização.
<b>Risco</b>	Combinação da probabilidade e da(s) consequência(s) da ocorrência de um determinado acontecimento perigoso.
<b>Avaliação do risco</b>	Processo global de estimativa da grandeza do risco e de decisão sobre a sua aceitabilidade.
<b>Risco aceitável</b>	Risco que foi reduzido a um nível que possa ser tolerado pela

	organização, tomando em atenção as suas obrigações legais e a sua própria política de SST.
<b>Ação Corretiva</b>	Ação para eliminar a causa de uma não-conformidade detetada ou de outra situação indesejável.
<b>Perigo</b>	Fonte ou situação com um potencial para o dano em termos de lesões ou ferimentos para o corpo humano ou de danos para a saúde, ou de danos para o património, ou de danos para o ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.
<b>Identificação do perigo</b>	O processo de reconhecer a existência de um perigo e de definir as suas características.
<b>Incidente</b>	Acontecimento de reconhecer a existência de um perigo e de definir as suas características.
<b>Dano para a saúde</b>	Condição física ou mental identificável e adversa resultante de ou consequência da realização do trabalho e/ou situação relacionada com o trabalho.
<b>Ambiente</b>	Envolvente na qual uma organização opera, incluindo o ar, a água, o solo, os recursos naturais, a flora, a fauna, os seres humanos, e as suas inter-relações.
<b>Sistema de Gestão Ambiental</b>	Parte do sistema de gestão de uma organização utilizada para desenvolver e implementar a sua política ambiental e gerir os seus aspetos ambientais.
<b>Aspeto ambiental</b>	Elemento das atividades, produtos ou serviços de uma organização que pode interagir com o ambiente.
<b>Política ambiental</b>	Conjunto de intenções e de orientações, relacionadas com o seu desempenho ambiental, como formalmente expressas pela gestão de topo.
<b>Desempenho ambiental</b>	Resultados mensuráveis da gestão dos aspetos ambientais de uma organização.

## CONTROLO DAS REVISÕES DO MANUAL

Edição	N.º de Revisões	Conteúdo da Revisão	Páginas Revistas	Data

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Promulgação do Manual do sistema integrado da Qualidade, Ambiente e Segurança	Edição: A Pág. 11/59

A Direção da instituição certifica que este manual refere de forma adequada os meios adotados na organização para assegurar a Qualidade, o Ambiente e a Segurança Alimentar e no Trabalho.

O Sistema Integrado de Gestão descrito neste Manual está definido e implementado no âmbito das atividades da organização.

Este manual permite a todos os colaboradores da organização conhecerem os meios adotados para poderem atuar eficazmente, de modo a serem atingidos os objetivos da Qualidade, Ambiente e da Segurança Alimentar e no Trabalho assim como permitir aos nossos colaboradores, subcontratados, fornecedores, alunos e clientes o conhecimento da nossa metodologia de trabalho. Constitui, assim, o suporte material à execução do conjunto de ações correspondentes ao controlo dos riscos para a Segurança Alimentar, Qualidade, Ambiente e Segurança no Trabalho e ao desenvolvimento da melhoria do seu desempenho.

O sistema Integrado de Gestão está organizado de modo a cumprir com a regulamentação legal e normativa aplicável.

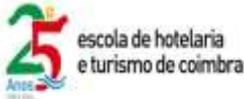
A Direção da instituição promulga as disposições contidas no presente Manual Integrado de Gestão de Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar e no Trabalho e reafirma que compete a todos os departamentos observar, a todos os níveis, o cumprimento das determinações que dele constam.

Direção

---

(Assinatura e data)

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão	Edição: A Pág. 12/59

# CAPÍTULO 1

## Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão	Edição: A Pág. 13/59

## 1. Objetivo do Manual

O Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança (QAS) é um documento operacional que apresenta a estrutura organizacional, os principais processos identificados e faz referência aos procedimentos e outros documentos aplicáveis de acordo com as exigências das normas de referência.

Neste Manual definem-se os processos, os recursos e a estrutura global do Sistema QAS implementando, com o objetivo de assegurar a satisfação do cliente e de atingir um elevado desempenho Ambiental e Segurança dos seus colaboradores e alunos.

É apresentada a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança da EHTC, a estrutura organizacional e documental adotada e os processos-chave identificados.

O Manual do Sistema Integrado de Gestão (MSIG) constitui um meio de informar e envolver todos os colaboradores da instituição sobre as ações a empreender e motivá-los para a concretização das intervenções sob sua responsabilidade.

O MSIG procura ainda, contribuir para a evidência do compromisso da Direção da Escola relativamente à implementação do Sistema de Gestão Integrado e constitui um documento de apresentação da própria instituição.

## 2. Codificação e Gestão da Documentação e Registos

Através da codificação dos documentos é possível identificar com facilidade o tipo de documento que está a ser observado, qual o capítulo a que corresponde e o tema que está a ser desenvolvido.

Toda a documentação gerada tem como regras de elaboração:

- Incluir o logótipo da instituição no lado esquerdo do cabeçalho de cada página;
- Título do capítulo/sub-capítulo no centro do cabeçalho;
- Título ou designação da documentação (Procedimentos, Instruções, Quadros, Planos ou Modelos) por intermédio de uma codificação própria no lado direito do cabeçalho;
- Sempre que existirem alterações na documentação deverá ser alterado o número da Revisão;

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão	Edição: A Pág. 14/59

- Sempre que o resultado da revisão origine alterações profundas na maioria das secções, ou quando o número de revisões de uma das secções atinja as nove (9), deverá ser emitida uma nova edição.

### 3. Elaboração, Aprovação, Revisão e Edição

Os capítulos do Manual do SIG são verificados e aprovados pela Direção que assegura a redação do Manual, a sua atualização, emissão e aplicação. É revisto sempre que necessário, de forma a manter a sua adequabilidade ao cumprimento das normas de referência.

As revisões são efetuadas por substituição das páginas obsoletas, sendo cada página alterada e identificada por um caractere de revisão e pela data de alteração.

As alterações ao Manual implicam uma nova edição independentemente da sua natureza ou extensão e as novas edições seguem a tramitação da edição original.

Sempre que as alterações afetem uma parte substancial do Manual ou quando o número de revisões for superior a nove em qualquer das páginas, o manual é reeditado. Quando um número total de páginas de um capítulo for alterado, por eliminação ou edição de páginas, o capítulo é revisto na totalidade.

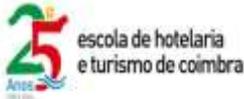
Cada reedição anula todas as edições e revisões anteriores.

Todas as edições e/ou revisões devem ser registadas na tabela seguinte:

Edição	N.º de Revisões	Conteúdo da Revisão	Páginas Revistas	Data

Tabela 1. Edições do Manual Do Sistema Integrado QAS

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão	Edição: A Pág. 15/59

#### 4. Distribuição e Controlo

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra faz a distinção de dois tipos de cópias do seu Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança:

- Cópias Controladas

Por cópia controlada entende-se um exemplar do Manual de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança que é obrigatoriamente substituído sempre que se verifique uma revisão ou uma edição do MIG.

As cópias são identificadas com um carimbo com a inscrição “CÓPIA CONTROLADA”, em todas as páginas e ostentam no canto superior direito o número do exemplar controlado.

- Cópias Não Controladas

Por cópia não controlada entende-se que são todas as restantes cópias, e por isso não se verifica a obrigatoriedade de emitir uma nova cópia aquando das revisões ou edições posteriores do Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.

As cópias não controladas são obtidas a partir do Original e são identificadas pela inscrição de “NÃO CONTROLADA” na capa e pela ausência de carimbo “CÓPIA CONTROLADA” em todas as restantes páginas.

A distribuição e o arquivo do Manual são da responsabilidade da Direção. São emitidos e distribuídos aos responsáveis de todos os departamentos, à direção e à Entidade Certificadora.

Os exemplares de cópia não controlada, como o próprio nome indica não têm emissão controlada, podendo ser distribuídas para as entidades que a EHTC entender.

A distribuição do Manual é efetuada pessoalmente e formalizada por rúbrica do “protocolo de distribuição de documentos”.

#### 5. Tempo de retenção dos Registos

Uma vez que todos os registos inerentes ao Sistema Integrado de Gestão têm como objetivo evidenciar a conformidade do sistema, funcionando como instrumento de análise e melhoria do mesmo, devem ser arquivados em local auditável de fácil consulta, durante um período mínimo de 3

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão	Edição: A Pág. 16/59

anos. É de salientar que todos os documentos podem ser arquivados em suporte informático ou em papel.

## 6. Documentos de referência

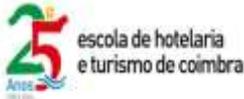
O Manual foi concebido e organizado tendo por base os seguintes documentos de suporte:

- Norma NP EN ISO 9001:2008- Sistemas de Gestão da Qualidade, direcionada para o produto, focaliza os seus requisitos no controlo dos processos para que a qualidade desejada seja atingida, tendo como objetivo central a satisfação dos clientes;
- Norma NP EN ISO 14001:2012- Sistema de Gestão Ambiental, focalizada para as questões ambientais, tendo como objetivo a proteção do ambiente e a redução dos impactos ambientais existentes;
- OHSAS 18001:2007- Sistemas de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho, direcionada para os colaboradores, tendo como principal objetivo eliminar ou, quando não é possível, diminuir os riscos para a segurança e saúde no trabalho;
- Norma NP EN ISO 22000:2005- Sistemas de gestão da Segurança Alimentar, que abrange todas as organizações da cadeia de fornecimento de alimentos;
- HACCP “Hazard Analysis and Critical Control Point”, é um Sistema de Gestão de Segurança alimentar, que se baseia em analisar as diversas etapas da produção de alimentos, analisando os potenciais perigos à saúde dos consumidores, determinando medidas preventivas para controlar esses perigos através de pontos críticos de controlo.
- Codex Alimentarius, é o código alimentar que engloba uma série de regras, gerais e específicas, relativas à segurança alimentar, formuladas com o intuito de proteger a saúde dos consumidores e assegurar práticas justas no comércio alimentar.

Os requisitos comuns às normas de referência são implementados de forma consistente e conjunta, evitando-se desnecessárias duplicações.

A utilização destas normas como referencial permite o reconhecimento do sistema e garante a sua credibilidade perante clientes, fornecedores e outras partes interessadas.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 1 – Gestão e Controlo do Manual Integrado de Gestão	Edição: A Pág. 17/59

## 7. Exclusões

O sistema QAS não apresenta qualquer exclusão ao grupo de requisitos específicos apresentados na secção 7 da norma NP EN ISO 9001:2008.

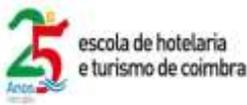
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

 escola de hotelaria e turismo de coimbra	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 18/59

## CAPÍTULO 2

# Apresentação da Organização

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 19/59

## 1. Apresentação

### 1.1. Identificação e caracterização

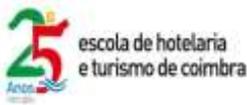
Designação Social	Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra
Sede	Lisboa
Atividade	Formação Profissional na área do Turismo e Hotelaria
Endereço	Quinta da Boavista 3030-076 Coimbra
Telefone	239 007 000
Telefax	239 007 139
Endereço de correio eletrónico	<a href="mailto:ehtcoimbra@turismodeportugal.pt">ehtcoimbra@turismodeportugal.pt</a>
Endereço do sítio da internet	<a href="http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra">http://escolas.turismodeportugal.pt/escola/escola-de-hotelaria-e-turismo-de-coimbra</a>
Facebook	<a href="https://www.facebook.com/ehtcoimbra">https://www.facebook.com/ehtcoimbra</a>
Número de identificação fiscal	508666236
CAE	84130

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, abreviadamente designada por EHTC, foi criada pelo Decreto-Lei n.º256/89 de 12 de agosto tendo sido sendo inaugurada a 29 de novembro de 1989. É tutelada pelo Turismo de Portugal IP, entidade pública central responsável pela promoção, valorização e sustentabilidade da atividade turística, na dependência da Secretaria de Estado do Turismo/Ministério da Economia e Emprego.



Fonte: <http://www.abae.pt/programa/GreenKey/workshop/images/ehtc.png>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 20/59

A EHTC assume-se como uma escola de referência na formação do setor de hotelaria e turismo, pretendendo dotar as empresas, nacionais ou estrangeiras, de hotelaria, restauração e turismo, com os melhores profissionais do setor.

A atividade da EHTC iniciou com o curso de Receção, Portaria e Animação, o curso de Guias Intérpretes e posteriormente, o curso de aperfeiçoamento de Bar. Gradualmente, veio a alargar o leque de formação com os cursos de dupla certificação em Restaurante/Bar, Cozinha/Pastelaria e Técnicas e Gestão de Restauração. A partir do ano letivo 2000/2001, aumentou a oferta formativa para a área do Turismo e para a área da Gestão Hoteleira.

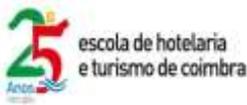
Os cursos de dupla certificação ministrados pela EHTC destinam-se a jovens com o 9º ano de escolaridade, conferindo-lhes equivalência ao 12º ano e uma certificação profissional de nível IV. A oferta formativa de nível V – cursos pós-secundários denominados de especialização tecnológica, tem vindo a aumentar a sua influência, sendo considerados uma aposta estratégica para o futuro. Destacam-se aqui os cursos de Gestão Hoteleira – Restauração e Bebidas, Gestão Hoteleira – Alojamento e Gestão e Produção de Cozinha.

Outra dimensão formativa fundamental da EHTC, na qual assumiu responsabilidades a partir de 1998, é a formação contínua de ativos, em que se leva aos profissionais já no ativo e às respetivas empresas, o conhecimento especializado transmitido pelos seus formadores, promovendo assim o acesso à formação a muitos milhares de trabalhadores do setor, onde também se contam muitos empresários, que não tiveram acesso a formação inicial.

Para cumprir a sua vocação formativa, mas também de prestação de serviços hoteleiros à comunidade envolvente, a Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra dispõe de instalações funcionais, desde cozinhas e pastelaria de formação e produção, restaurante e bar de aplicação, lavandaria, economato, auditório, salas de informática e multimédia e salas comuns.

No contexto da rede de escolas de hotelaria e turismo do Turismo de Portugal, a EHTC tem ainda como responsabilidade o acompanhamento e monitorização do funcionamento de duas importantes escolas: a Escola de Hotelaria e Turismo do Fundão, criada em 2003, e a Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste, inaugurada em 2007, constituída pelos Pólos de Óbidos (primeiro a iniciar atividade) e de Caldas da Rainha.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 21/59

A EHTC desenvolveu programas curriculares adaptados às exigências do mercado e desenhados em parceria com a melhor escola do mundo no setor, a *École Hôtelière de Lausanne*. Estes cursos foram desenvolvidos para que os alunos adquiram uma sólida preparação técnica para o posterior ingresso no mercado de trabalho. Neste contexto, os alunos possuem uma formação adequada para começarem imediatamente a trabalhar em turismo e hotelaria, desenvolver a sua própria empresa ou, ainda, prosseguir estudos no ensino superior.

## 1.2. Historial

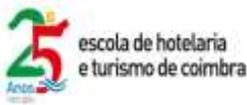
Em 1965, e na sequência da prévia existência da que é conhecida como Escola de Hotelaria e Turismo de Lisboa, foi criado o Centro Nacional de Formação Turística e Hoteleira, organismo que, sob tutela governamental, chamou a si a formação dos Recursos Humanos para a Hotelaria, Restauração e Turismo, sector emergente da Economia na década de 60, e cujo incremento nas décadas seguintes é conhecido.

Com outras duas designações - Instituto Nacional de Formação Turística (INFT), de 1979 a 2002 – e Instituto de Formação Turística (INFTUR), de 2002 a 2007, é nesse ano que dando cumprimento ao Programa de Reestruturação da Administração Central do Estado (PRACE), se funde com outros 4 organismos (Instituto de Turismo de Portugal, Fundo de Turismo, Direção-Geral do Turismo e Inspeção-Geral de Jogos), dando origem ao atual Turismo de Portugal, I.P.

O Turismo de Portugal integra assim, todas as áreas de atuação dos anteriores organismos, a saber: Promoção, Financiamento, Qualificação da Oferta, Inspeção de Jogos, e claro está, a Formação para o Sector da Hotelaria, Restauração e Turismo, o que faz através da sua rede de 16 Escolas, espalhadas por todo o país, desde Mirandela a Norte, até Vila Real de Sto. António a Sul, e que cobrem todas as temáticas do Setor, seja para jovens em Formação Inicial, seja para profissionais no Ativo.

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra encontra-se a funcionar desde 1989, assumindo-se como um farol de referência na Formação para o Sector da Hotelaria e Turismo. Ao longo de 25 anos de atividade, são já mais de 2.000 os alunos certificados, apresentando um índice de aproveitamento superior a 80%, demonstrativo do empenho dos alunos e qualidade dos seus formadores, profissionais dedicados e conscientes do impacto da sua mensagem e exemplo junto dos jovens, formando com eles equipas de trabalho extremamente unidas.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 22/59

Outra dimensão formativa é a formação contínua de profissionais por toda a Região Centro. Esta evolução não se fez só pelo aumento do número (e qualidade) de estruturas, e pela sua distribuição geográfica mas também pela aposta assumida na constante melhoria. A excelência dos formadores e das matérias ministradas e o investimento nas novas tecnologias, que dotam atualmente as Escolas do Turismo de Portugal com todos os equipamentos e ferramentas de informação (hardware e software) necessários ao excelente desempenho de todos os envolvidos na atividade formativa, são também apostas de melhoria contínua destinadas a melhorar a qualidade do desenvolvimento dos alunos.

### **1.3. Missão**

A EHTC apresenta como principal missão formar, qualificar e certificar jovens da Região Centro, desenvolvendo um conjunto de cursos, ações de formação, projetos e atividades de certificação escolar e profissional, nos setores de hotelaria, restauração e turismo, exibindo os recursos necessários e imprescindíveis para preparar os melhores profissionais, garantindo o desenvolvimento das competências mais requisitadas neste setor.

### **1.4. Valores**

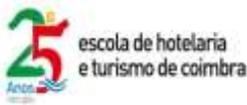
- ✓ Respeito
- ✓ Eficiência/Rigor
- ✓ Orientação para o Cliente
- ✓ Orientação para os Resultados
- ✓ Qualidade
- ✓ Inovação/Criatividade
- ✓ Compromisso com o Meio Ambiente
- ✓ Ética e Responsabilidade Social

### **1.5. Código de Conduta da Escola**

Manter um ambiente saudável, respeitável, sereno e disciplinado, franco e cordial.

Conceitos:

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 23/59

- ✓ Exigência
- ✓ Disciplina
- ✓ Respeito
- ✓ Cortesia
- ✓ Cordialidade
- ✓ Bom senso

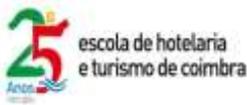
### 1.6. Serviços Prestados pela EHTC

Os principais serviços prestados pela EHTC têm como principal objetivo a transmissão de conhecimentos e de competências nas suas áreas de excelência e de especialização.

Existe uma grande diversidade de cursos que são planeados para que os alunos adquiram uma sólida preparação técnica para o rápido ingresso no mercado de trabalho.

Oferta formativa	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Cursos de Especialização Tecnológica (Nível V)</u></b></li> </ul>	<p>Os cursos de Especialização Tecnológica são para jovens com o 12º ano de escolaridade que procuram um futuro profissional promissor, alternativo ao ensino superior. Foram desenhados para desenvolver recursos altamente qualificados, dando resposta às atuais exigências do mercado de trabalho, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Gestão e Produção de Pastelaria</li> <li>✓ Gestão e Produção de Cozinha</li> <li>✓ Gestão Hoteleira - Alojamento</li> <li>✓ Gestão Hoteleira – Restauração e Bebidas</li> <li>✓ Gestão de Turismo</li> <li>✓ Culinary Arts - Programme in English</li> <li>✓ Turismo de Ar Livre</li> </ul>

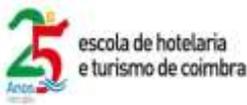
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 24/59

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Cursos On The Job (Nível IV OTJ)</u></b></li> </ul>	<p>Os cursos de Formação On-The-Job foram concebidos para qualificar jovens com conhecimentos concretos da realidade empresarial e das exigências funcionais e operacionais da profissão. São destinados aos jovens que tenham o 11º ano de escolaridade:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Técnicas de Cozinha/Pastelaria (on the job)</li> <li>✓ Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas (on the job)</li> <li>✓ Técnicas de Receção Hoteleira (on the job)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Cursos de Dupla Certificação - CET's (Nível IV)</u></b></li> </ul>	<p>Para jovens com o 9º ano de escolaridade, os cursos de Dupla Certificação oferecem uma formação teórica e prática consistente, ambicionando terminar o 12º ano e obter simultaneamente uma qualificação profissional. Nesta área a EHTC disponibiliza os cursos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Operações Turísticas e Hoteleiras</li> <li>✓ Técnicas de Cozinha/Pastelaria</li> <li>✓ Técnicas de Serviço de Restauração e Bebidas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Pós- Graduação em Gestão Turística e Hoteleira</u></b></li> </ul>	<p>Para os jovens com licenciatura ou CET's que pretendam adquirir competências comportamentais e técnicas que lhes irão permitir desenhar e gerir de forma integrada as atividades do domínio turístico, como a gestão hoteleira, restauração, prospeção/promoção/atração de mercados, conceção e gestão de eventos e desenvolvimento de projetos imobiliários de base turística.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b><u>Formação Contínua e Profissional</u></b></li> </ul>	<p>A escola proporciona cursos de formação contínua para profissionais no ativo, visando:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualificar e requalificar os profissionais do setor do Turismo;</li> <li>- Estimular a promoção socioprofissional dos indivíduos;</li> <li>- Melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas empresas turísticas.</li> </ul>

Quadro 1. Oferta formativa

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 25/59

Para além desta vasta oferta formativa, a EHTC presta os seguintes serviços:

- Workshops & Seminários

A EHTC apresenta várias propostas em termos de workshops e seminários, para que desta forma, os seus clientes explorem os seus interesses e aperfeiçoem as suas técnicas, participando nas diversas ações que são realizadas regularmente nas áreas do turismo, gastronomia e vinhos, entre outros.

- Restaurante

A EHTC dispõe de um Restaurante Pedagógico aberto ao público em geral, onde se tem a oportunidade de degustar pratos inovadores, requintados e cuidadosamente elaborados de forma a transmitir os melhores conhecimentos aos seus alunos e, ao mesmo tempo, satisfazer e aguçar o apetite dos seus clientes.

- Team Building

Cozinhando em equipa consegue-se preparar uma refeição nas cozinhas pedagógicas da escola ou preparar um cocktail no bar pedagógico, com o apoio dos Chefs e formadores, seguindo-se as provas de degustações.

É oferecida uma oportunidade diferente de experiências marcantes e motivadoras, valorizando o trabalho de equipa.

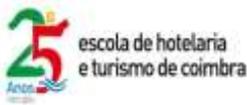
- Aluguer de espaços

A escola dispõe de locais diferentes e únicos que poderão servir como uma nova abordagem à realização de eventos. Existem espaços exteriores e interiores, como pátios, terraços e salas multifuncionais, podendo ainda o cliente, usufruir do refeitório e pastelaria.

- Catering

A EHTC conta com profissionais extremamente competentes e alunos muito empenhados que dão sempre o seu melhor num evento único, pensado exclusivamente no cliente.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 26/59

Dispõe de uma vasta possibilidade de menus e tipos de serviço que incluem business drinks, coffee breaks, cocktails, almoços e jantares, podendo estes serem realizados nas instalações da escola ou noutros locais.

### **1.7. Organização**

O regime de autonomia, administração e gestão das escolas de hotelaria e turismo de Portugal, I. P., está descrito no Decreto-Lei n.º226-A/2008, publicado na 1.ª série do Diário da República n.º 226 de 20 de novembro.

A estrutura e a organização interna da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, enquanto serviço territorialmente desconcentrado do Turismo de Portugal, I. P., estão definidas na Portaria n.º 1441/2008 de 11 de dezembro, publicada na 1.ª série do Diário da República n.º239 de 11 de dezembro.

### **1.8. Estrutura interna**

De seguida, apresenta-se o gráfico 1 que descreve as interdependências e o relacionamento dos órgãos de gestão e administração da EHTC.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

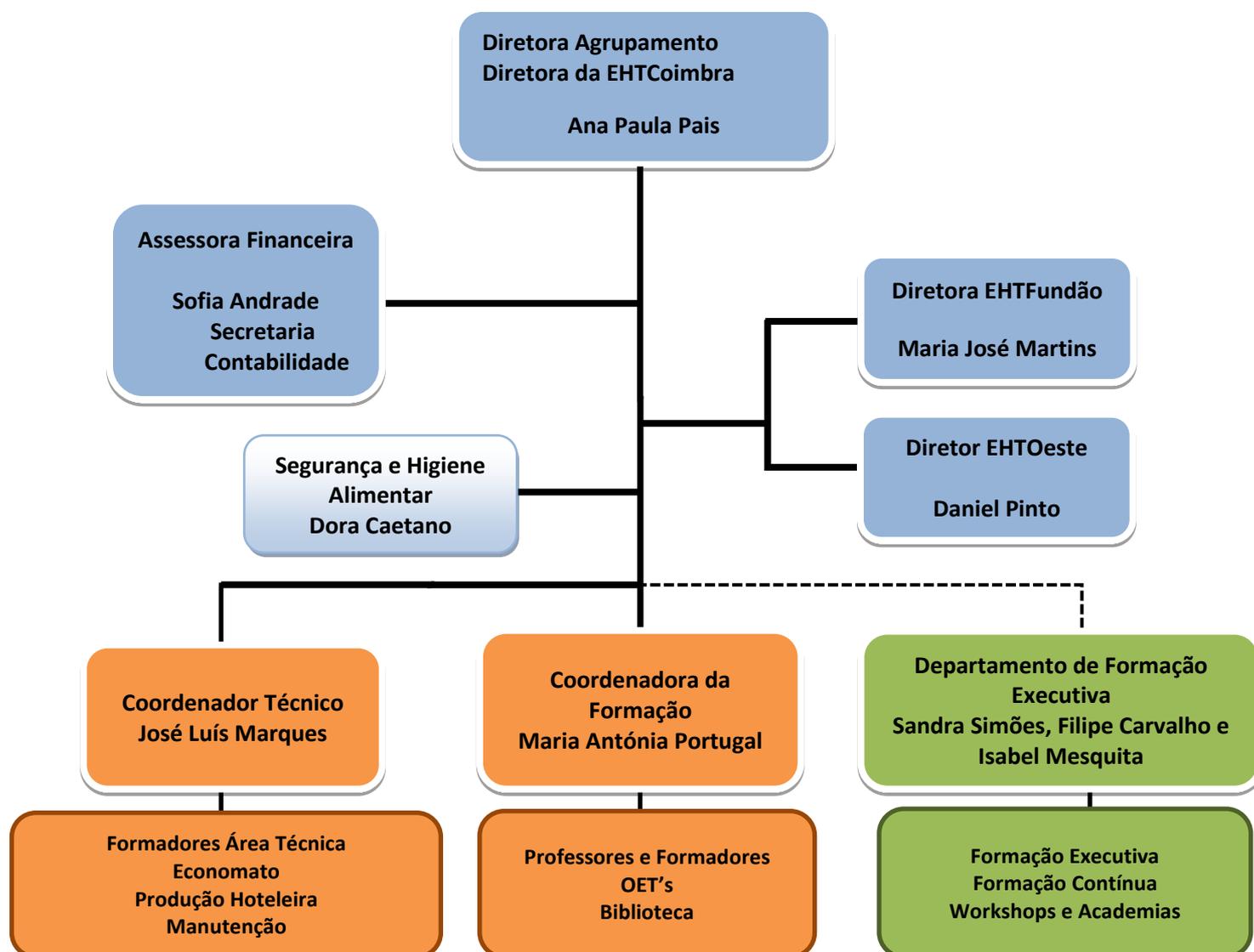
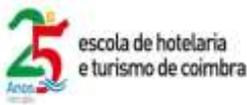


Figura 1. Organograma da EHTC

A diretora da EHTC é a Dr.<sup>a</sup> Ana Paula Pais, que também exerce funções associadas ao acompanhamento e monitorização de duas escolas da rede do Turismo de Portugal, nomeadamente a Escola de Hotelaria e Turismo do Fundão, criada em 2003 e a Escola de Hotelaria e Turismo do Oeste, inaugurada em 2002 constituída pelos Pólos de Óbidos e de Caldas da Rainha. Os diretores destas duas escolas são respetivamente, a Dr.<sup>a</sup> Maria José Martins e o Dr.<sup>o</sup> Daniel Pinto.

No que diz respeito à assessoria financeira destaca-se a Dr.<sup>a</sup> Sofia Andrade e na coordenação da área técnica o Dr.<sup>o</sup> José Luís Marques. Na coordenação da formação, a Dr.<sup>a</sup> Maria Antónia e no

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 28/59

departamento de formação executiva a Dr.<sup>a</sup> Sandra Simões, o Dr.<sup>o</sup> Filipe Carvalho e a Dr.<sup>a</sup> Isabel Mesquita.

Relativamente ao serviço de alimentação, este engloba a cafetaria escolar e a cozinha profissional que fornece refeições para o refeitório e para o restaurante pedagógico.

No presente, a supervisão técnica do serviço de alimentação é coordenada pelo Dr.<sup>o</sup> José Luís Marques e pela Dr.<sup>a</sup> Dora Caetano. Recentemente, a Dr.<sup>a</sup> Dora Caetano assumiu as funções de Chefe de Cozinha.

A gestão do economato está atribuída à Dona Sónia Julião que faz a aquisição dos géneros alimentícios, mercadorias e de todos os artigos necessários às diversas zonas.

Na cafetaria escolar, trabalham duas funcionárias que têm como objetivos preparar, confeccionar e distribuir os produtos de cafetaria.

A cozinha profissional conta com a colaboração de uma funcionária e de nove Chefs formadores, dos quais apenas 2 são internos. Os Chefs têm como principais funções a organização, coordenação e execução dos trabalhos relacionados com o serviço de cozinha; a criação de receitas; a elaboração de ementas; a conservação dos alimentos entregues nas diversas zonas e a confeção das refeições. Os Chefs têm como obrigação denunciar eventuais irregularidades, tanto ao nível do funcionamento da cozinha profissional, como ao nível da higiene sanitária dos alimentos, das instalações, equipamentos, armazenamento, manipulação e distribuição alimentar.

Todos os Chefs dão formação aos alunos, confeccionando desta forma as refeições para o restaurante e para o refeitório.

No restaurante, exercem funções três formadores em que apenas um deles pertence ao quadro. Além dos formadores, a prestação de serviços no restaurante pedagógico é também da responsabilidade dos alunos que se encontram em formação.

É de referir ainda, a intervenção de um funcionário da secretaria da escola que também exerce funções relativamente ao serviço de alimentação que realiza o controlo económico das refeições servidas.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 2 – Apresentação da Organização	Edição: A Pág. 29/59

### 1.9. Recursos Humanos

Os regimes de vinculação, de carreiras e de remunerações dos trabalhadores da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra são estabelecidos pela Lei n.º 12-A/2008 de 27 de fevereiro, publicado na 1.ª série do Diário da República n.º41.

A tabela 2 representa a distribuição dos funcionários por sexo e grupo etário<sup>1</sup>.

GRUPO ETÁRIO	FEMININO	MASCULINO	TOTAIS
19-50 anos	35	35	70
> 50 anos	7	3	10
<b>TOTAL</b>	42	38	80

Tabela 2. Distribuição dos funcionários da EHTC por sexo e grupo etário

### 1.10. Infraestruturas

As Figuras 2 e 3 representam a planta das instalações da EHTC. Relativamente à cozinha profissional, esta encontra-se, maioritariamente, no piso 0, apresentando apenas a zona de distribuição e de tratamento de louça e palamenta do refeitório no piso -1. No que concerne ao bar, este situa-se na sua totalidade no piso -1.

<sup>1</sup> Inclui o pessoal a termo e do quadro no início do ano letivo 2013/2014.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



Figura 2. Planta do piso 00 <sup>2</sup>

<sup>2</sup> Segundo documentos internos da EHTC.

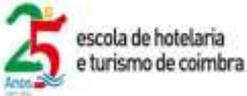
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



Figura 3. Planta do piso 01<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Segundo documentos internos da EHTC.

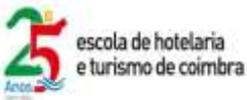
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 3 – Política Integrada de Gestão	Revisão: A Pág. 32/59

## CAPÍTULO 3

# Política Integrada de Gestão

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 3 – Política Integrada de Gestão	Revisão: A  Pág. 33/59

## Política da Qualidade, Ambiente e Segurança

A Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra assume o compromisso de implementar boas práticas de gestão relativas à Qualidade, Ambiente e Segurança, que no caso da presente entidade a segurança respeita a saúde e à higiene alimentar.

A EHTC, integra como um dos seus valores o respeito pelo Ambiente, comprometendo-se a cumprir a legislação ambiental em vigor, a divulgar a sua política do ambiente e a estimular os seus colaboradores, fornecedores, subcontratados e alunos a assumirem as suas responsabilidades perante os impactes ambientais que gera, de forma a minimizar os seus efeitos. A EHTC procura a utilização de processos de fabrico, reutilização e reciclagem que permitam otimizar o consumo de matérias-primas, água e energia e reduzir a geração de emissões de resíduos.

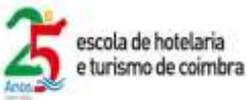
A entidade, assume na sua gestão, o compromisso permanente e fundamental de atingir um elevado nível de satisfação dos seus colaboradores, clientes, parceiros e alunos através da prática de políticas claras e exigentes em Qualidade e Segurança Alimentar em conjunto com a Segurança e Saúde dos seus colaboradores. Compromete-se a cumprir as normas de qualidade no desenvolvimento da sua atividade, para melhoramento dos serviços prestados.

A segurança no trabalho e a promoção da saúde são uma prioridade da Direção da EHTC e um reflexo dos valores do humanismo e respeito pelas pessoas. Através da melhoria contínua, com a participação e compromisso, a EHTC providencia e mantém um ambiente de trabalho seguro e saudável e com instalações adequadas que promovem o bem-estar e a satisfação de todos os colaboradores e alunos.

Para alcançar todos estes objetivos, a EHTC compromete-se a promover de forma integrada:

1. O cumprimento escrupuloso de todas as disposições legislativas e regulamentares revelantes em matéria de produtos e serviços, ambiente, segurança e saúde no trabalho contribuindo, por esta via, para um desenvolvimento sustentado e harmonioso das condições de trabalho, da proteção do ambiente e da competitividade;
2. A prestar serviços educativos à comunidade na base de uma troca e enriquecimento mútuos;
3. A contribuir para a realização pessoal dos jovens e adultos, proporcionando a preparação para a vida ativa;
4. A proporcionar a formação integral dos jovens e adultos, qualificando-os para o exercício profissional e para o prosseguimento dos estudos;

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 3 – Política Integrada de Gestão	Revisão: A Pág. 34/59

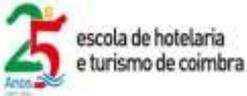
5. A fomentar elevados níveis de motivação e competência dos seus colaboradores e sensibilizar os mesmos para a adoção de comportamentos e atitudes cada vez mais conscienciosos, criando programas participativos na melhoria contínua;
6. A assegurar aos colaboradores as melhores condições de trabalho num ambiente seguro e saudável, nomeadamente através da formação, sensibilização, ações de prevenção de lesões e afetações da saúde, dando prioridade às medidas de proteção coletiva;
7. A promover ações de sensibilização e formação dos colaboradores, assegurando a consciencialização da importância do correto desempenho das suas funções e das responsabilidades da entidade, bem como a sua valorização e reconhecimento profissional;
8. A estimular o desempenho dos seus fornecedores e procurar relações estáveis e de confiança mútua a longo prazo;
9. A melhorar continuamente o desempenho e eficácia do sistema de gestão integrado, sempre na estrita observância do cumprimento dos objetivos e metas delineados;
10. A divulgar e promover a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança a todas as partes interessadas.

A Direção solicita assim a todos os seus colaboradores, aos prestadores de serviços e produtos e a outras partes interessadas, que no âmbito das suas funções considerem esta cultura de Qualidade, Ambiente e Segurança como prioridade e a integrem como princípio básico no desempenho das suas atividades, contribuindo assim, em conjunto, para um desenvolvimento sustentável que a todos beneficia.

Direção

\_\_\_\_\_  
(Assinatura e data)

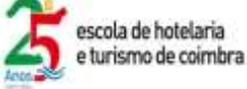
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 35/59

# CAPÍTULO 4

## Sistema Integrado de Gestão

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 36/59

## 1. Objetivo

O sistema QAS é um sistema integrado de gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança que tem como objetivo dar cumprimento à política QAS e aos objetivos que vão sendo estabelecidos com base nos seus fundamentos, numa perspetiva de melhoria contínua. É construído com base em normas internacionais de forma a possibilitar a obtenção do reconhecimento no exterior.

## 2. Âmbito

O sistema integrado de gestão consiste nas atividades de “Projeto e Implementação da qualidade, ambiente e segurança numa escola de hotelaria e turismo”.

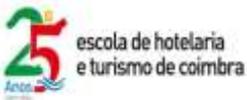
## 3. Estrutura Documental

A estrutura documental do SIG encontra-se estruturada de acordo com a pirâmide de seguida apresentada. A documentação do sistema tem um carácter hierárquico.



Figura 4. Estrutura hierárquica documental

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 37/59

**Nível I** - Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança: descreve o Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança, enuncia a Missão, a visão e a Política da Qualidade, Ambiente e Segurança, apresenta a estrutura organizacional e os processos principais e faz referência aos Procedimentos e outros documentos aplicáveis, de acordo com as exigências de referência.

**Nível II** - Procedimentos de sistema: documentos descrevendo a forma de realizar determinada atividade ou conjunto de atividades e inclui todos os procedimentos documentados exigidos pelas Normas de referência.

**Nível III** – Evidenciam as atividades efetuadas e os resultados obtidos.

#### 4. Abordagem por processos

O SGI é entendido como um conjunto de processos inter-relacionados e que interagem entre si. É propósito desta metodologia de abordagem por processos, propiciar um enquadramento que permita a compreensão das suas inter-relações e a determinação do seu desempenho, através de indicadores adequados. A estrutura do SGI da EHTC está então, organizada por processos de acordo com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001:2008 sendo agrupados em três genéricos grupos:

- Processos de Gestão: são Processos que compreendem as atividades que são desenvolvidas pela entidade para conseguir conduzir e orientar a organização, melhorar a sua capacidade de evoluir de forma positiva, de verificar a coerência dos objetivos previstos e de antecipar alterações no meio onde opera;
- Processos de Realização: Processos que contribuem diretamente para a realização do serviço;
- Processos de Suporte: são Processos que contribuem para o bom funcionamento de todos os outros processos, fornecendo-lhes os recursos necessários.

Na figura seguinte pode-se observar um exemplo de um possível mapeamento dos processos integrados referenciados no presente trabalho, correspondentes ao processo integrado de gestão da qualidade.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade



Legenda:

- Atividades que acrescentam valor
- Fluxo de informação

Figura 5. Modelo de sistema de gestão da qualidade baseado em processos  
 Fonte: NP EN ISO 9001:2000

A figura abaixo representa um modelo de sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho. A política delineada para esta área pressupõe um planeamento específico, sendo que a sua implementação e verificação de funcionamento deverá ser realizada de modo a detetar desvios, implicando ações corretivas, conduzindo à revisão da política pela direção, tendo como objetivo a melhoria contínua.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

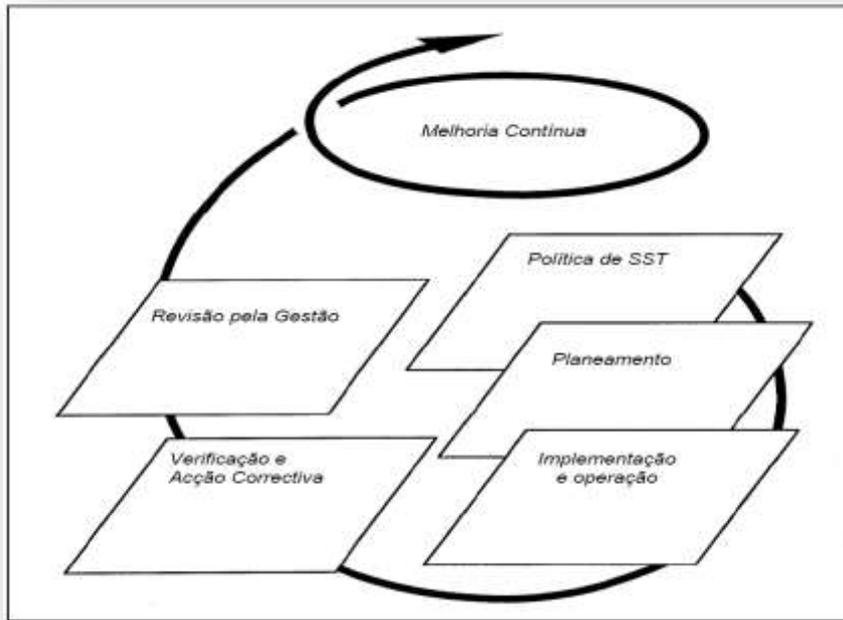


Figura 6. Modelo do sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho  
 Fonte: OHSAS 1881:2007

À semelhança do que acontece com o sistema de gestão e segurança no trabalho, a política delineada para a área do ambiente pressupõe um planeamento específico, sendo que a sua implementação e verificação de funcionamento deve ser feita de modo a detetar desvios, implicando ações corretivas, conduzindo à revisão da política pela direção, tendo em mira a melhoria contínua.



Figura 7. Modelo de sistema de gestão do ambiente  
 Fonte: ISO 14001:2012

A manutenção e a melhoria contínua da capacidade do processo podem ser alcançadas através da aplicação do conceito PDCA - *Plan, Do, Check, Act* - em todos os níveis dentro da organização.

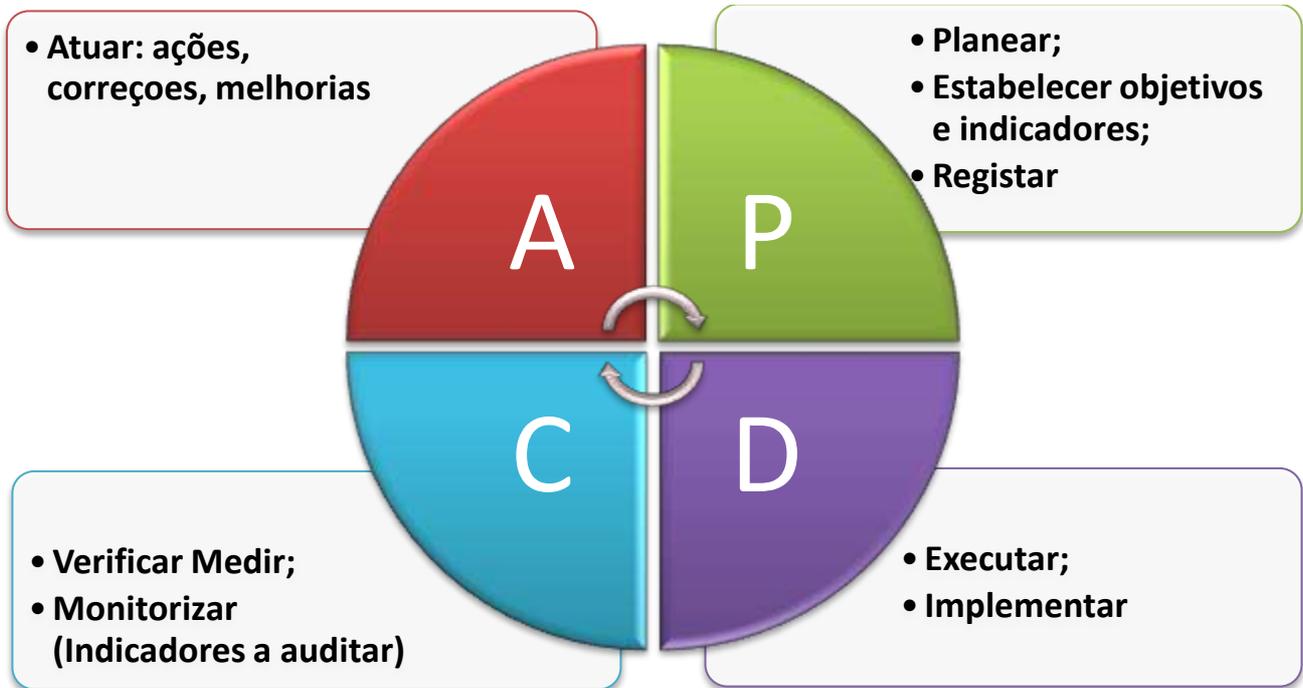


Figura 8. Ciclo do PDCA

**Planear:** Estabelecer os objetivos e os processos necessários para atingir os resultados, de acordo com as políticas;

**Executar:** Implementar os processos;

**Verificar:** Monitorizar e medir os processos face às políticas, objetivos, metas, requisitos legais e outros requisitos, e relatar os resultados;

**Atuar:** Empreender ações para melhorar continuamente o desempenho do sistema de gestão.

A integração de um SIGQAS só será efetiva se ou quando tiver o envolvimento e comprometimento de todos e consequências em todos os níveis da organização: gestão de topo, intermédio e operacional.

A integração não pode ficar tão só ao nível documental e de um ou outro aspeto de gestão do próprio SIGQAS. Todos e cada um dos colaboradores, sem exceção, são agentes dessa integração e devem ser capazes de a operacionalizar e melhorar no dia-a-dia, de forma espontânea, pró-ativa e coerente.

De entre os procedimentos comuns para a integração dos três sistemas, podemos salientar, de entre outros: homologação de fornecedores; homologação do produto adquirido; requisitos de auditores; documentos confidenciais; difusão de documentos; necessidades de formação profissional; qualificação do pessoal; preparação e processamento de procedimentos; gestão de equipamentos de inspeção de medição e ensaio, conforme podemos verificar na Figura 9.

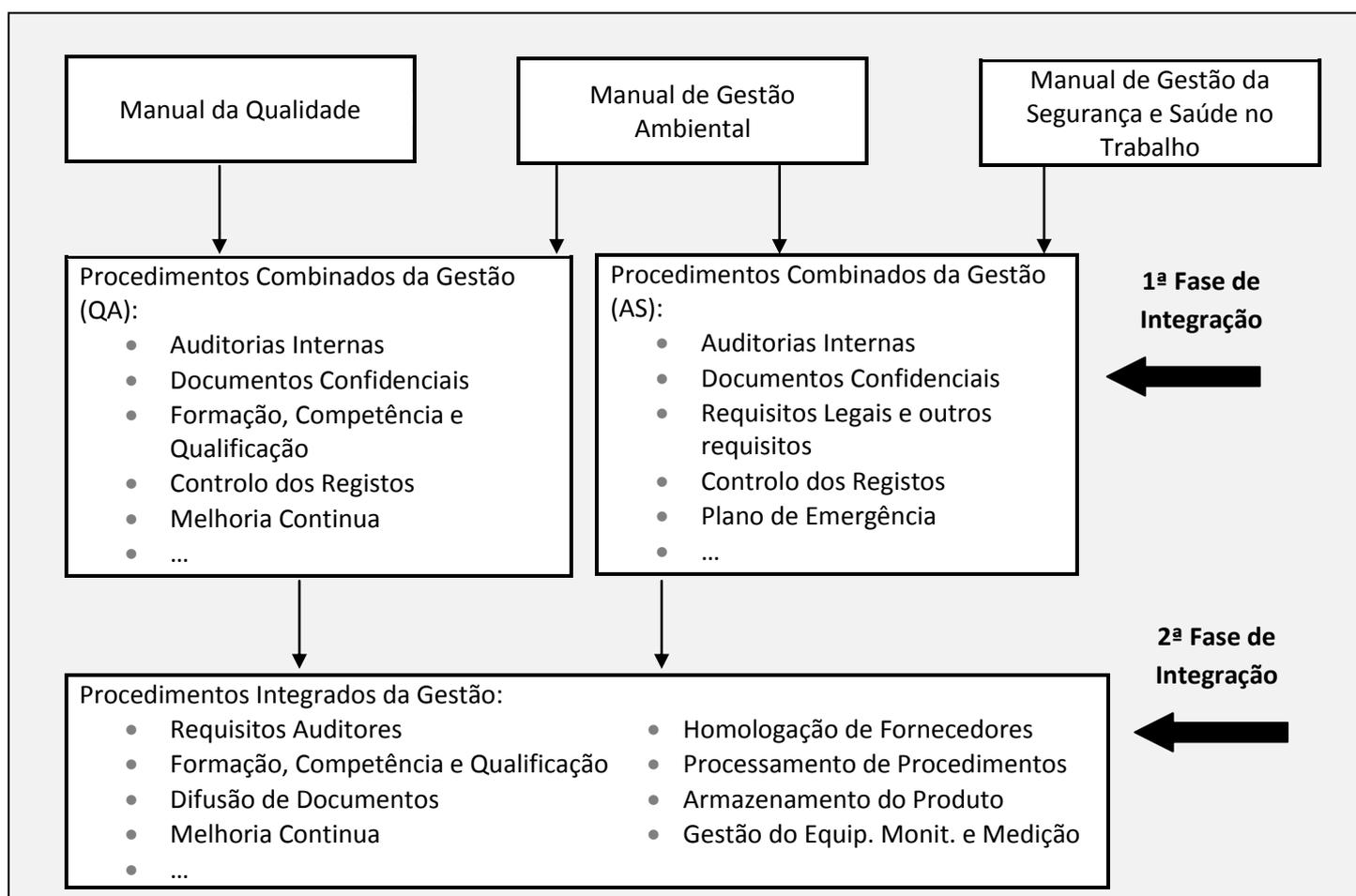
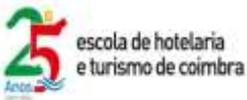


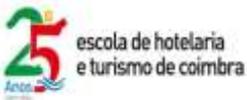
Figura 9. Integração dos Sistemas de Gestão

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 42/59

## 5. Descrição dos Processos

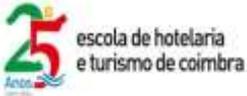
Tipo de processo	Processos	Objetivos	Código
Gestão	<b><u>Processo de Gestão</u></b>	Processo que traduz a administração e a gestão, a definição da missão, valores, visão e políticas a serem adotadas pela entidade; define a estratégia da instituição; a análise e aprovação de projetos de investimento; a prospecção de mercado e expansão da atividade; a gestão de projetos estratégicos inovadores; a conceção de recursos financeiros, humanos e matérias; a determinação e aplicação dos conceitos de Responsabilidade global para a Qualidade, Ambiente e Segurança no trabalho e Segurança Alimentar, sendo nesta última incluída a Responsabilidade Social para com os colaboradores e eventuais terceiros relativamente à entidade.	PG1
Realização	<b><u>Processo de conceção e realização da formação</u></b>	Processo que transmite a criação de cursos; a elaboração de conteúdos programáticos das disciplinas dos cursos; a divulgação da formação e atividades desenvolvidas pela EHTC; elaboração de horários, gestão dos alunos; matrículas, inscrições e pagamento de propinas; registo de sumários e assiduidade; calendarização das avaliações e a realização de estágios curriculares.	PG2
	<b><u>Processo de Compras</u></b>	Processo que providencia o aprovisionamento das matérias-primas que são utilizadas na confeção e preparação dos pratos, havendo existência na escolha dos fornecedores, que devem ser qualificados e certificados, devendo ser efetuada a verificação das condições de transporte dessas matérias-primas, até às instalações da escola e observação das referidas matérias-primas aquando a sua receção de modo a garantir a idoneidade dos produtos adquiridos.	PG3
	<b><u>Processo de Aprovisionamento e Conservação</u></b>	Processo que consiste em manter as provisões das matérias-primas, em quantidade suficiente para fazer face a flutuações nos números de refeições servidas, mas sobretudo no que toca aos géneros facilmente perecíveis, abrandando e reduzindo até ao limite aceitável o fenómeno de decomposição a que as mesmas estão sujeitas face à presença de bactérias e outros agentes; a conservação dos alimentos após estarem	PG4

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 43/59

		cozinhados obedece também a regras claramente definidas na legislação.	
	<b><u>Produção e Confeção</u></b>	Preparação e confeção dos alimentos - processo que consiste em transformar as diversas matérias-primas, recebidas em conformidade com os requisitos de higiene pré-fixados e conservados de acordo com o código das boas práticas de higiene, e que foram encaminhadas para as várias etapas de preparação, em alimentos suscetíveis e aptos a serem consumidos pelos clientes, alunos e funcionários, de acordo com a ementa diária, estabelecida semanalmente.	PG5
	<b><u>Prestação de Serviços</u></b>	<p>Processo que aborda apenas a prestação de serviços relacionada com a restauração. O cliente tem à sua disposição um Refeitório e um Restaurante Pedagógico, onde poderá usufruir das suas refeições. No refeitório, o cliente coloca os alimentos na linha de self-service, onde se serve de todos os acessórios de que necessita (talhares, tabuleiro, toalhete), bebidas, sobremesas e outros.</p> <p>No Restaurante, o cliente é servido pelos alunos da EHTC, onde tem a oportunidade de degustar pratos inovadores e requintados. Todos os pratos são confeccionados por alunos e Chefs da escola.</p>	PG6
Suporte	<b><u>Processo de Gestão de Infraestruturas</u></b>	Processo que consiste na definição clara e inequívoca dos requisitos na aquisição de novas Infraestruturas e serviços críticos para a Qualidade, Ambiente, Segurança Alimentar e Segurança no Trabalho; na definição da metodologia que garanta uma adequada manutenção do equipamento produtivo e dos dispositivos de medição e monitorização, a fim, de assegurar o seu bom estado de conservação e funcionamento; que todos os dispositivos de medição e monitorização são devidamente controlados, calibrados e guardados em condições que não ponham em risco a sua fiabilidade; o estabelecimento das regras que garantam a adequação dos dispositivos de medição e monitorização para a verificação da conformidade dos produtos e processos relativamente aos parâmetros especificados.	PG7
	<b><u>Processo de Medição, Monitorização, Análise e Melhoria</u></b>	Estabelecer a metodologia que permite assegurar: a monitorização dos processos e operações críticas para a qualidade, ambiente,	PG8

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A  Pág. 44/59

		segurança no trabalho e segurança alimentar; a recolha da informação necessária à rastreabilidade do desempenho; a análise dos dados recolhidos, de forma a possibilitar o planeamento, execução e verificação da eficácia das ações de melhoria.	
	<u><b>Processo de Gestão de Recursos Humanos</b></u>	Este processo consiste em estabelecer competências claras e necessárias para os colaboradores, de forma a: garantir que todos os novos colaboradores sejam rececionados e integrados no seu ambiente de trabalho, que sejam dados a conhecer a todos os novos colaboradores os objetivos da entidade, as suas políticas e o modelo do Sistema QAS, que todos os colaboradores recebam a formação e treino adequados às funções que desempenham e que sejam devidamente treinados para a execução e consciencializados da relevância e importância das suas atividades para que sejam atingidos os objetivos da organização.	PG9
	<u><b>Processo de Conceção e Desenvolvimento</b></u>	Este processo baseia-se na elaboração do planeamento da análise de perigos, identificação de perigos e determinação de níveis de aceitação, avaliação do perigo, seleção e avaliação das medidas de controlo, com base nos Pré-requisitos operacionais de forma a definir o estabelecimento do plano HACCP, a identificação dos pontos críticos de Controlo (PCC) e a determinação de limites críticos para os pontos críticos de controlo.	PG10

Tabela 3. Identificação dos Processos

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## 6. Diagrama dos Processos

O diagrama de processos pretende demonstrar, de maneira esquemática, a forma como os diferentes processo identificados no Sistema QAS estão interligados:

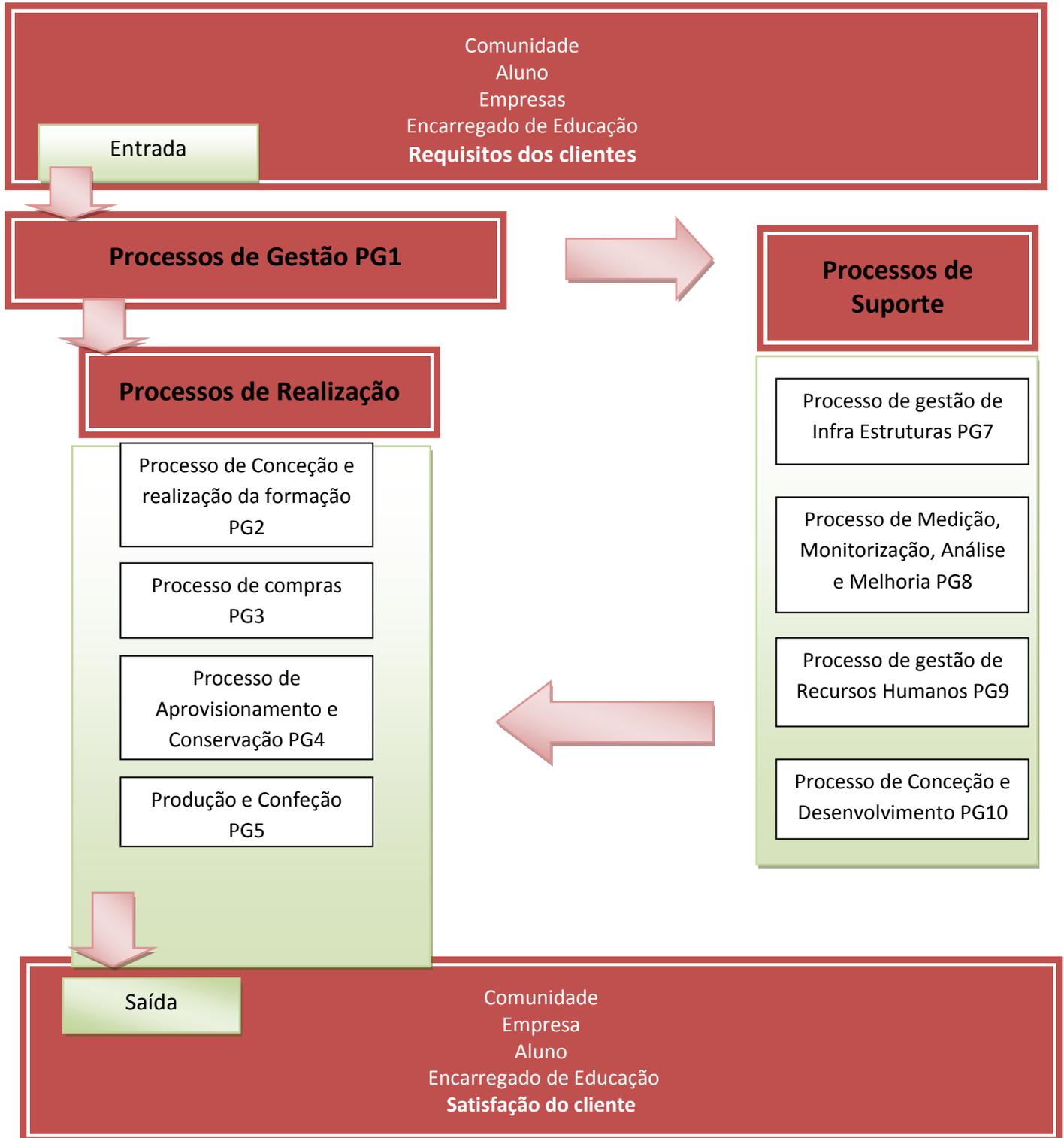


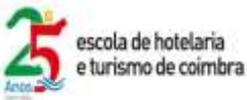
Figura 10. Mapa de processos

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## 7. Interação entre processos

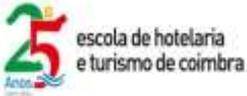
Na tabela seguinte, apresenta-se de uma forma geral, a interação entre os processos descritos anteriormente.

Entradas		Processos		Saídas
<b>PGS 08 MMAM</b>  <b>Todos os processos</b>	- Relatório de gestão Cliente, Fornecedores, Processos, Produto, Serviços, Formação, Sistema QAS, PPRs- HACCP)  - Oportunidades de melhoria - Necessidade de alteração do sistema QAS - Revisões anteriores ao PPRs - Legislação, regulamentação e normalização	<b>PGG 01 Gestão</b>	- Definição do Sistema QAS - Definição da Política QAS - Programa de Gestão QAS - Definição de objetivos - PPRs- HACCP - Avaliação da Conformidade - Atas de reunião  - Necessidades de recursos QAS e PPRs- HACCP	<b>Todos os processos</b>  <b>PGS 09 GRH PGS 07 GIE</b>
<b>PGG 01 Gestão</b>  <b>Todos os processos</b>  <b>PGR 02 Conc. Real. Formação</b>	- Política QAS - Objetivos da Qualidade, Ambiente, Segurança no trabalho e Segurança Alimentar  - Necessidades de recrutamento - Necessidades de formação - PPRs- HACCP  - Controlo de matrículas e inscrições - Planos de estudos dos cursos - Criação de turmas - Calendário de avaliações	<b>PGS 09 GRH</b>	- Recursos humanos eficazes - Definição de competências (Descritivo de Funções Gerais) - Plano de Formação e Formação Avaliação da eficácia da formação - Consciencialização e “saber fazer” - Comunicação	<b>Todos</b>

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A  Pág. 47/59

Entradas		Processos		Saídas
<b>PGG 01 Gestão</b>  <b>Todos os processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política QAS</li> <li>- Objetivos da Qualidade, Ambiente, Segurança no Trabalho e Segurança Alimentar</li> </ul> Necessidades de serviços <ul style="list-style-type: none"> <li>- Necessidades de Infraestruturas</li> <li>- PPRs- HACCP</li> </ul>	<b>PGS 07 GIE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infraestruturas e ambiente de trabalho eficazes</li> <li>- Requisitos de compras</li> <li>- Recursos, atribuições e responsabilidade de ambiente e segurança</li> <li>- PPRs</li> </ul>	<b>Todos os Processos</b>  <b>PGR 03 Compras</b>
<b>PGG 01 Gestão</b>  <b>PGR 03 Compras</b> <b>PGR 05 Produção Confeção</b>  <b>PGS 08 MMAM</b>  <b>PGS 10 Conc. Des</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política QAS</li> <li>- Objetivos da Qualidade e Ambiente, Segurança no Trabalho e Segurança Alimentar</li> </ul> -Matérias-primas a acondicionar e conservar  -Necessidades de controlo - PPRs- HACCP  - Análise de Perigos	<b>PGR 04 Aprov. Conserv.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provisões ou matérias-primas</li> <li>- Condições de Conservação</li> <li>- Aprovisionamento e Conservação eficazes</li> </ul>	<b>PGR 03 Compras</b> <b>PGR 05 Produção Confeção</b>  <b>PGS 10 Conc. Des.</b>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 48/59

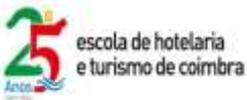
Entradas		Processos		Saídas
<b>PGG 01 Gestão</b>  <b>PGR 05 Produção Confeção PGR 06 P. serviços PGR04 Aprovis. Conserv</b>  <b>PGS 08 MMAM</b>	- Política QAS - Objetivos da Qualidade e Ambiente, Segurança no trabalho e segurança Alimentar  - Pedidos - Encomendas - PPRs- HACCP  - Condições de conservação  - Avaliação de Fornecedores	<b>PRG 03 Compras</b>	- Matérias-primas de Qualidade   - Matérias-primas a acondicionar e conservar	<b>PGR 04 Aprov. Conserv.</b>
<b>PGG 01 Gestão</b>  <b>Clientes PGR 06 P. Serviços</b>  <b>PGR 04 Aprovis. Conserv.</b>  <b>PGS 08 MMAM</b>  <b>PGS 10 Conc. Des.</b>	- Política QAS - Objetivos da Qualidade e Ambiente, Segurança no trabalho e segurança Alimentar  - Pedidos - Encomendas  - Identificar perigos e apreciar o risco de higiene e segurança no trabalho  - Alimentos armazenados e conservados  - Produto não conforme  - Análise de Perigos	<b>PGR 05 Produção e Confeção</b>	- Produção e Confeção com Qualidade   - Alimentos a conservar   - Revisão PPRs- HACCP	<b>PGR 04 Aprov. Conserv. PGR 06 P. Serviços</b>   <b>PGS 10 Conc. Dese.</b>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

Entradas		Processos		Saídas
<b>PGG 01 Gestão</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Política QAS</li> <li>- Objetivos da Qualidade e Ambiente, Segurança no trabalho e segurança Alimentar</li> </ul>	<b>PGS 08 MMAM</b>		
<b>PGR 06 P. Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retorno de informação do cliente</li> </ul>			
<b>Todos os processos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempenho dos processos</li> <li>- Oportunidades de melhoria</li> <li>- Necessidades de alteração do Sistema Qualidade, Ambiente, Segurança no Trabalho e segurança Alimentar</li> </ul>			
<b>PGR 06 P. Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- PPRs- HACCP</li> </ul>			
<b>PGR 05 Produção e Confeção</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformidade do produto/serviço</li> <li>- Satisfação dos colaboradores</li> <li>- Eficácia da formação</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atas de Reunião</li> <li>- Ações corretivas e preventivas</li> </ul>	<b>Todos os processos</b>
<b>PGS 09 GRH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempenho do Sistema QAS</li> <li>- Resultados das auditorias</li> <li>- Estado das ações corretivas e preventivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retorno de Gestão</li> </ul>	<b>Gestão</b>	

Tabela 4. Interação entre processos

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

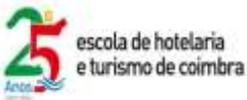
	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 50/59

## 8. Correspondência Normativa

A tabela seguinte tem como objetivo demonstrar os documentos do sistema QAS onde se encontra expressa a forma como os requisitos das normas de referência se colocam em prática na organização.

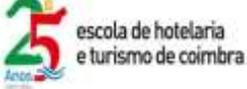
NP EN, ISO 9001:2008		NP EN, ISO 14001:2012		NP 4397:2008		NP EN, ISO 2000:2005		Processo QAS
4	Sistema de gestão da qualidade	4	Requisitos do sistema de gestão ambiental	4	Requisitos do sistema de gestão da SST	4	Sistema de gestão da segurança alimentar	Todos
4.1	Requisitos gerais	4.1	Requisitos gerais	4.1	Requisitos gerais	4.1	Requisitos gerais	Todos
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação					5.6	Comunicação	
5.5.1	Responsabilidade e autoridade					5.4	Responsabilidade e autoridade	
5.5.2	Representante da gestão					5.5	Responsável da equipa da segurança alimentar	
5.5.3	Comunicação interna					5.6.2	Comunicação interna	
4.2	Requisitos da documentação					4.2	Requisitos da documentação	
4.2.1	Generalidades					4.2.1	Generalidades	
4.2.2	Manual da Qualidade					4.2.2	Controlo dos documentos	
4.2.3	Controlo dos documentos					7.7	Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam os PPR(s) e o plano HACCP	
4.2.4	Controlo dos registos					4.2.3	Controlo dos registos	
5.1	Comprometimento da gestão	4.2.	Política Ambiental	4.2.	Política da SST	5.1	Comprometimento da gestão	Todos
5.3	Política da Qualidade					5.2	Política da Segurança Alimentar	
8.5.1	Melhoria contínua							

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 51/59

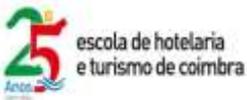
NP EN, ISO 9001:2008		NP EN, ISO 14001:2012		NP 4397:2008		NP EN, ISO 2000:2005		Processo QAS
5.4	Planeamento (apenas o título)	4.3	Planeamento (apenas o título)	4.3.	Planeamento (apenas o título)			
5.2	Focalização no cliente	4.3.1	Aspetos ambientais	4.3.1	Identificação de perigos, avaliação de riscos e determinação de mediadas de controlo	5.7	Preparação e resposta à emergência	PGR 02 PGR 03 PGR 04 PGR 05 PGR 06
7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o produto					7.3.4	Utilização prevista	
7.2.2	Revisão dos requisitos relacionados com o produto					7.3.5	Fluxogramas, etapas do processo e medidas de controlo	
						5.6.1	Comunicação externa	
5.2	Focalização no cliente	4.3.2	Requisitos legais e outros requisitos	4.3.2	Requisitos legais e outros requisitos			Todos
7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o produto							
5.4.1	Objetivos da qualidade	4.3.3	Objetivos, metas e programa (s)	4.3.3	Objetivos e programa (s)	5.3	Planeamento do sistema de gestão da segurança alimentar	Todos
5.4.2	Planeamento do sistema de gestão da qualidade					8.5.2	Atualização do sistema de gestão da segurança alimentar	
8.5.1	Melhoria contínua							
7	Realização do produto	4.4	Implementação e operação	4.4	Implementação e operação			PGR 02 PGR 03 PGR 04 PGR 05
5.1	Comprometimento da gestão	4.4.1	Recursos, atribuições, responsabilidades e autoridade	4.4.1	Recursos, atribuições, responsabilidades, obrigações e autoridade	5.1	Comprometimento da gestão	Todos
5.5.1	Responsável e autoridade					5.4	Responsabilidade e autoridade	
5.5.2	Representante da gestão					5.5.	Responsável da equipa da segurança alimentar	
6.1	Provisão de recursos							
6.3	Infraestruturas							

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 52/59

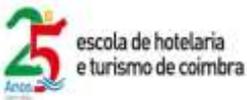
NP EN, ISO 9001:2008		NP EN, ISO 14001:2012		NP 4397:2008		NP EN, ISO 2000:2005		Processo QAS
6.2.1	(Recursos humanos) Generalidades	4.4.2	Competência, formação e sensibilização	4.4.2	Competência, formação e sensibilização			Todos
6.2.2	Competências, consciencialização e formação							
5.5.3	Comunicação interna	4.4.3	Comunicação	4.4.3	Comunicação, participação e consulta	5.6.2	Comunicação interna	Todos
7.2.3	Comunicação com o cliente							
4.2.1	(Requisitos da documentação) Generalidades	4.4.4	Documentação	4.4.4	Documentação	4.2.1	Generalidades	Todos
4.2.3	Controlo dos documentos	4.4.5	Controlo dos documentos	4.4.5	Controlo dos documentos	4.2.2	Controlo de documentos	Todos
						7.7	Atualização da informação preliminar e dos documentos que especificam os PPR(s) e o plano HACCP	
7.1	Planeamento da realização do produto	4.4.6	Controlo operacional	4.4.6	Controlo operacional	7.1	Generalidades	PGR 02 PGR 03 PGR 04 PGR 05
7.2	Processos relacionados com o cliente					7.3.4	Utilização prevista	
7.2.1	Determinação dos requisitos relacionados com o produto					7.3.5	Fluxograma, etapas do processo e medidas de controlo	
7.2.2	Revisão dos requisitos relacionados com o produto					7.4	Análise de perigos	
7.3.1	Planeamento da conceção e desenvolvimento					7.5	Estabelecimento de programas pré-requisitos operacionais (PPRs operacionais)	
7.3.2	Entradas para a conceção e desenvolvimento					7.6	Estabelecimento do Plano HACCP	
						8.4.2	Avaliação dos resultados individuais da verificação	

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 53/59

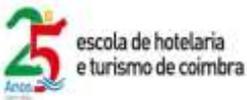
NP EN, ISO 9001:2008		NP EN, ISO 14001:2012		NP 4397:2008		NP EN, ISO 2000:2005		Processo QAS	
7.3.3	Saída para a conceção e desenvolvimento					8.5.2	Atualização do sistema de gestão da segurança alimentar		
7.3.4	Revisão da conceção e desenvolvimento					7.8	Planeamento da verificação		
7.3.5	Verificação da conceção e desenvolvimento					8.2	Validação das combinações das medidas de controlo		
7.3.6	Validação da conceção e desenvolvimento					5.6.2	Comunicação interna		
7.3.7	Controlo de alterações na conceção e desenvolvimento								
7.4.1	Processo de compra								
7.4.2	Informação de compra								
7.4.3	Verificação do produto comprado					7.3.3	Características do produto		
7.5	Produção e fornecimento do serviço					7.2	Programas de pré-requisitos (PPRs)		
7.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço					7.6.1	Plano HACCP		
7.5.2	Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço					8.2	Validação das combinações das medidas de controlo		
7.5.5	Preservação do produto								
8.3	Controlo do produto não conforme	4.4.7	Preparação e resposta a emergências	4.4.7	Preparação e resposta a emergências	7.6.5	Ações a empreender quando existirem desvios aos limites críticos		Todos
						7.10	Controlo na não conformidade		

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 54/59

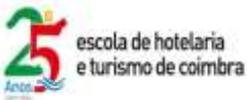
NP EN, ISO 9001:2008		NP EN, ISO 14001:2012		NP 4397:2008		NP EN, ISO 2000:2005		Processo QAS
8.4	Análise de dados	4.5.	Verificação (apenas o título)	4.5.	Verificação (apenas o título)	8.2	Validação das combinações das medidas de controlo	PGS 08
						8.4.3	Análise dos resultados das atividades da verificação	
7.6	Controlo dos dispositivos de monitorização e medição (medição, análise e melhoria)	4.5.1	Monitorização e medição	4.5.1	Monitorização e medição do desempenho	8.3	Controlo da monitorização e medição	Todos
8.1	Generalidades					8.1	Generalidades	
8.2.3	Monitorização e medição dos processos					7.6.4	Sistema de monitorização dos pontos críticos de controlo	
8.2.4	Monitorização e medição do produto					8.2	Validação das combinações das medidas de controlo	
8.4	Análise de dados					8.4.3	Análise dos resultados das atividades da verificação	
8.2.3	Monitorização e medição dos processos	4.5.2	Avaliação da conformidade	4.5.2	Avaliação da conformidade	7.6.4	Sistema de monitorização dos pontos críticos de controlo	Todos
8.2.4	Monitorização e medição do produto					8.4.2	Avaliação dos resultados individuais da verificação	
–	–	–	–	4.5.3	Investigação de incidentes, não conformidades, ações corretivas e ações preventivas (apenas o título)	–	–	PGS 08
–	–	–	–	4.5.3.1	Investigação de incidentes	–	–	PGS 08

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 55/59

NP EN, ISO 9001:2008		NP EN, ISO 14001:2012		NP 4397:2008		NP EN, ISO 2000:2005		Processo QAS
8.3	Controlo do produto não conforme	4.5.3	Não conformidades, ações corretivas e preventivas	4.5.3.2	Não conformidades, ações corretivas e preventivas	7.6.5	Ações a empreender quando existirem desvios aos limites críticos	Todos
8.4	Análise de dados					7.10	Controlos da não conformidade	
8.5.2	Ações corretivas					8.2	Validação das combinações das medidas de controlo	
8.5.3	Ações preventivas					8.4.3	Análises dos resultados das atividades de verificação	
						7.10.2	Ações corretivas	
		5.7	Preparação e resposta à emergência					
		7.2	Programa de pré-requisitos (PPRs)					
4.2.4	Controlo dos registos	4.5.4	Controlo dos registos	4.5.4	Controlo dos registos	4.2.3	Controlo dos registos	Todos
8.2.2	Auditoria interna	4.5.5	Auditoria interna	4.5.5	Auditoria interna	8.4.1	Auditoria interna	Todos
5.1	Comprometimento da gestão	4.6	Revisão pela gestão	4.6	Revisão pela gestão	5.1	Comprometimento da gestão	Todos
5.6	Revisão pela gestão (só título)					5.8	Revisão pela gestão (apenas o título)	
5.6.1	Generalidades					5.8.1	Generalidades	
5.6.2	Entradas para a revisão					5.8.2	Entradas para a revisão	
5.6.3	Saídas da revisão					5.8.3	Saídas da revisão	

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 56/59

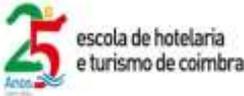
8.5.1	Melhoria contínua					8.5.1	Melhoria contínua	
-------	-------------------	--	--	--	--	-------	-------------------	--

Tabela 5. Correspondência normativa

## 9. Procedimentos e Planos de Gestão

Código	Descrição
<b>PGG 01</b>	<b>Plano de Gestão – Processo de Gestão</b>
PGR 02	Plano de Gestão – Processo de conceção e realização de Formação
PGR 03	Plano de Gestão – Processo de Compras e Avaliação de Fornecedores
PGR 04	Plano de Gestão – Processo de Aprovisionamento e Conservação
PGR 05	Plano de Gestão – Produção e Confeção
PGR 06	Plano de Gestão – Prestação de Serviços
PGS 07	Plano de Gestão – Processo de Gestão de Infraestruturas
PGS 08	Plano de Gestão – Processo de Medição, Monitorização, Análise e Melhoria
PGS 09	Plano de Gestão – Processo de Gestão de Recursos Humanos
PGS 10	Plano de Gestão – Processo de Conceção e Desenvolvimento
PGD 01	Procedimento do Sistema – Controlo dos documentos e registos
PGD 02	Procedimento do Sistema – Controlo do produto não conforme
PGD 03	Procedimento do Sistema – Ações corretivas e Ações Preventivas
PGD 04	Procedimento do Sistema – Auditoria Interna
PGD 05	Procedimento do Sistema - Comunicação interna
<b>SA 01</b>	<b>Plano de Gestão – Sistema de Gestão Ambiental</b>
SA 02	Procedimento da Gestão de Resíduos
SA 03	Procedimento da Gestão de Resíduos Orgânicos
SA 04	Procedimento da Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens
SA 05	Procedimento da Gestão de Perigos – Produtos Químicos
SA 06	Procedimento da Gestão de Resíduos Perigosos – Gorduras
SA 07	Procedimento da Gestão da Qualidade do Ar (Sistema de exaustão, Ar condicionado)
SA 08	Procedimento de Gestão de Recursos Energéticos
SA 09	Procedimento de Gestão da Qualidade e Consumo de Água
SA 10	Procedimento de Gestão de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos
SA 11	Procedimento de Gestão de Elementos
SA 12	Procedimento de Gestão de Substâncias Perigosas
SA 13	Procedimento das Boas Práticas Ambientais (reduzir, reutilizar, reciclar e recuperar)

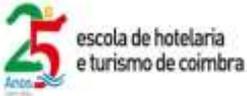
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 57/59

SA 14	Procedimento do Desempenho Ambiental - Recurso Energético de Água
SA 15	Procedimento do Contorno de Resíduos Sólidos
SA 16	Procedimento do Horário de Funcionamento do Equipamento
SST 01	<b>Plano de Gestão – Gestão de Segurança</b>
SST 02	Procedimento de Situação de Emergência (PEI)
SST 03	Plano de Medidas de Prevenção - Ações Preventivas
SST 04	Equipamento de Proteção Individual (EPI)
SST 05	Plano de Sinalização de Segurança
SST 06	Plano de Identificação e Avaliação de Riscos
SST 07	Controlo de Riscos
SST 08	Reportar Doenças, Perigos e Incidentes
SST 09	Segurança Operacional – Principais Tipos de Incidentes
SST 10	Principais Perigos da Atividade
SST 11	Segurança em Equipamentos
SST 12	Investigação em Incidentes, Não conformidades, Ações Corretivas

Tabela 6. Procedimentos e Planos de Gestão

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A Pág. 58/59

## 10. Pré-requisitos do HACCP

HP 01	Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho
HP 02	Formação Profissional Trabalhadores Aptos e com Formação Profissional

HP 03	Localização /Layout de Fabrico	<b>Plano HACCP</b>
HP 04	Fluxogramas dos Processos	
HP 05	Identificação dos Perigos e respetivas Medidas Preventivas (Determinação de Perigos nos Processos)	
HP 06	Determinação dos Pontos Críticos de Controlo (Árvores da Decisão)	
HP 07	Metodologia de Ambiente e Avaliação de Pontos Críticos	
HP 08	Plano de Controlo dos PCC's	

HP 09	Localização /Layout de Fabrico	<b>Receção e Armazenamento de Matérias- primas</b>
HP 10	Fluxogramas dos Processos	

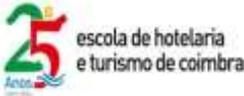
HP 11	Código de Boas Práticas de Higiene e de Fabrico	<b>Planos de Higiene – Pessoal, Instalações e Equipamentos</b>
HP 12	Planos de Higiene e de Limpeza das Instalações e dos Equipamentos	
HP 13	Controlo de Pragas	
HP 14	Manutenção de Equipamentos	

HP 15	Monitorização / Registos das Temperaturas	<b>Registos do Autocontrolo</b>
HP 16	Monitorização / Registos de Higienização	
HP 17	Controlo dos Óleos de Fritura	

- Relatórios		<b>Controlo</b>
HP 18	Auditorias	
HP 19	Análises Microbiológicas	
- Legislação		

Tabela 7. Pré-requisitos do HACCP

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Manual do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança</b>	MSIGQAS
	Capítulo 4 – Sistema Integrado de Gestão	Revisão: A  Pág. 59/59

## **11. Planeamento para a identificação dos perigos, avaliação e controlo dos riscos**

A EHTC identifica e planeia as atividades e recursos necessários para que consiga identificar os perigos, avaliar os riscos e implementar medidas de controlo que possibilitam, de forma sistemática, a realização das atividades em todos os postos de trabalho com ausência de acidentes, incidentes e não conformidades. Este planeamento encontra-se descrito no plano SST 06 – Plano de Identificação e Avaliação de Riscos.

## **12. Controlo Operacional**

A EHTC identifica e programa os processos e as atividades relacionadas com os riscos identificados, de forma a implementar eficazmente as medidas de controlo que foram estabelecidas. O controlo operacional, encontra-se assegurado nos procedimentos elaborados no âmbito do SST – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho em conjunto com os estabelecidos HP – Pré – Requisitos do HACCP e no SGA – Sistema de Gestão Ambiental.

## **13. Prevenção e capacidade de resposta a emergências**

Prevenção no âmbito dos incidentes/acidentes com possibilidade de ocorrência mais frequente e as situações de emergência. Encontram-se identificados e abrangidos nos procedimentos elaborados no âmbito do SST – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho e no SGA – Sistema de Gestão Ambiental, em conjunto com os estabelecidos HP – Pré- Requisitos do HACCP. Definindo-se procedimentos de Situações de Emergência.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



**escola de hotelaria  
e turismo de coimbra**



**Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra**

**Apêndices do Manual do Sistema  
Integrado de Gestão Da Qualidade,  
Ambiente e Segurança**

# Índice

## I. Localização da Sede

## II. Processos Documentados

- Controlo dos Documentos e Registos
- Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas
- Auditoria Interna
- Gestão de Fornecedores
- Aprovisionamento e Conservação
- Gestão de Resíduos Sólidos/ Embalagens
- Situação de Emergência
- Equipamento de Proteção Individual (EPI)
- Mala de Primeiros Socorros
- Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos

## III. Instruções de Trabalho

- Postura Correta
- Movimentação Manual de Cargas e Posturas Adequadas

## IV. Sistema HACCP

- Noções Básicas
- Pré-requisitos do Sistema HACCP
- Princípios do Sistema HACCP
- Etapas para a Implementação do Sistema HACCP
- Árvore de Decisão
- Fluxograma dos Processos Alimentares

## V. Mapas de identificação de etapas do processo “ Confeção e Preparação”

## I. Localização da Sede

### EDIFÍCIO-SEDE

Rua Ivone Silva, Lote 6

1050-124 Lisboa

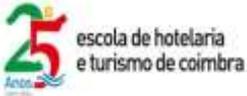


### COORDENADAS GPS:

Latitude - N 38° 44' 31,91"

Longitude - O 9° 9' 0,93"

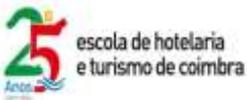
## **II – Processos Documentados**

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 1/9

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Processo
  - 5.1. Controlo de documentos
  - 5.2. Controlo de registos
  - 5.3. Elaboração, revisão, aprovação, arquivo e controlo/distribuição
  - 5.4. Controlo de Rúbricas
  - 5.5. Utilização
  - 5.6. Obsoletos
  - 5.7. Cópias não controladas
  - 5.8. Nomenclatura dos documentos
  - 5.9. Organização dos Procedimentos
  - 5.10. Identificação unívoca
  - 5.11. Proteção dos dados em formato papel
  - 5.12. Fluxograma
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 2/9

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo a organização e controlo de documentos, dados e registos da EHTC.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

O procedimento de controlo dos documentos e registos estabelece as regras gerais para a identificação, indexação, acesso, arquivo, e eliminação dos registos. Aplica-se a todos os registos relacionados com o sistema de gestão da qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho e segurança alimentar para garantir que a documentação necessária para manter a confiabilidade das informações esteja na versão correta e sempre atualizada.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NP EN ISO 9000:2005 – Sistemas de gestão da qualidade – Fundamentos e vocabulário.
- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.
- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.
- NP EN ISO 14050:2010 – Gestão ambiental – Vocabulário.
- NP EN ISO 14063:2008 – Gestão ambiental – Comunicação ambiental – Linhas de orientação e exemplos.
- OHSAS 18001:2007 – Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho.
- NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de gestão da segurança alimentar – Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

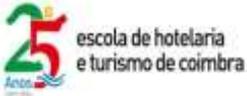
**GSQAS:** Gestor do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

**SGQAS:** Sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

**PS:** Procedimento do sistema.

**IT:** Instrução de trabalho.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 3/9

**Documento do Sistema:** Qualquer informação escrita, gráfica, informática que descreva, defina, especifique, relate ou ateste atividades, requisitos ou técnicas de procedimento relacionadas com a implementação e manutenção do SGQAS incluindo os de origem externa relevantes para o sistema.

**Procedimento do Sistema de Gestão da Qualidade:** Documento em que se estabelecem as linhas de orientação e os métodos para realizar e gerir as atividades necessárias, de modo a assegurar o sistema de gestão da qualidade.

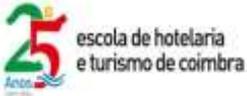
**Instrução de Trabalho:** Documento em que se estabelecem as linhas de orientação e os métodos para realizar e gerir as atividades específicas dos vários departamentos.

**Documentos Técnicos:** Vários tipos de documentos em que se definem regras específicas associadas a processos ou operações da organização, como por exemplo: cálculos, desenhos, fotografias, memorandos técnicos, normas, relatórios, especificações, programas cronológicos.

**Cópia Não Controlada:** Cópia de um documento do SGQAS, cujo destinatário não faz parte da lista de distribuição de cópias controladas.

**Cópia Controlada:** Cópia enviada a um detentor que consta da capa e para o qual serão enviadas todas as edições e revisões do documento.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 4/9

## 5. PROCESSO

### 5.1. Controlo de documentos

Todos os documentos do SGQAS são codificados. A codificação dos documentos segue a estrutura apresentada neste documento.

### 5.2. Controlo de registos

Os registos são estabelecidos, de acordo com o definido nos procedimentos que lhe dão origem, e mantidos, conforme o indicado no Mapa de Controlo de Registos – IMP.01. A identificação, armazenamento, proteção, recuperação, tempo de retenção e eliminação dos registos, incluindo os informáticos, encontra-se aí definida.

### 5.3. Elaboração, revisão, aprovação, arquivo e controlo/distribuição

A elaboração/ reelaboração e aprovação dos documentos são efetuadas pelo representante da gestão. A revisão desses documentos é realizada anualmente, assegurando assim a adequação dos mesmos e a sua validade na organização. A responsabilidade da revisão dos documentos é de quem procedeu à sua elaboração. As revisões efetuadas nos documentos são registadas na folha existente para o efeito. Os possuidores dos documentos sujeitos a revisão são responsáveis por manter o seu exemplar atualizado e devolver as folhas substituídas ao emissor da atualização, o qual será responsável pela destruição dos documentos obsoletos.

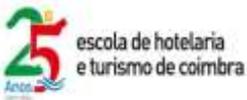
O responsável da gestão é também responsável pelo arquivo e conservação de todos os documentos que recebe. Os documentos são arquivados em dossiers identificados na lombada.

As cópias controladas devem ser entregues com assinatura do «PROTOCOLO DE DISTRIBUIÇÃO DE DOCUMENTOS» (IMP.02).

### 5.4. Controlo de Rúbricas

O controlo de rúbricas é assegurado pelo gestor do SGQAS através de uma lista de registos de rúbricas (IMP.3). É também da responsabilidade do responsável da gestão a atualização deste documento.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 5/9

### 5.5. Utilização

É dever dos utilizadores e detentores dos documentos zelar pela sua boa conservação e arquivo, não alterar ou rasurar parte ou totalidade desses documentos, assim como evitar o ato de fotocopiar o documento.

### 5.6. Obsoletos

Um documento torna-se obsoleto quando é emitida e distribuída uma nova revisão ou edição. A cópia obsoleta deverá ser entregue ao gestor do SGQAS imediatamente após a receção do novo documento para que seja destruída.

Os documentos originais obsoletos devem ter a indicação de «OBSOLETOS», carimbo vermelho, cabendo ao responsável pelo seu controlo, definir o tempo em que o mesmo deverá ficar em arquivo. Os mesmos deverão ser arquivados em dossier com a indicação de «DOCUMENTOS OBSOLETOS» na lombada.

### 5.7. Cópias não controladas

As cópias não controladas são identificadas pelo carimbo «CÓPIA NÃO CONTROLADA» em todas as páginas do documento. A distribuição de cópias não controladas é da responsabilidade do gestor do sistema de QAS.

### 5.8. Nomenclatura dos documentos

Os documentos podem encontrar-se identificados segundo a seguinte nomenclatura:

**IMP:** Impressos (relacionados com os procedimentos e com os processos)

**PG:** Processo de gestão

**IT:** Instruções de trabalho

**PGD:** Procedimento do sistema

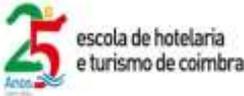
**SA:** Sistema de gestão Ambiental

**SST:** Sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

**HP:** Pré-requisitos do HACCP

No caso de procedimentos ou instruções, ordem sequencial dos documentos elaborados (00 a 99). No caso de registos, a ordem sequencial (de 00 a 99) é referente a que registo está indexado.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 6/9

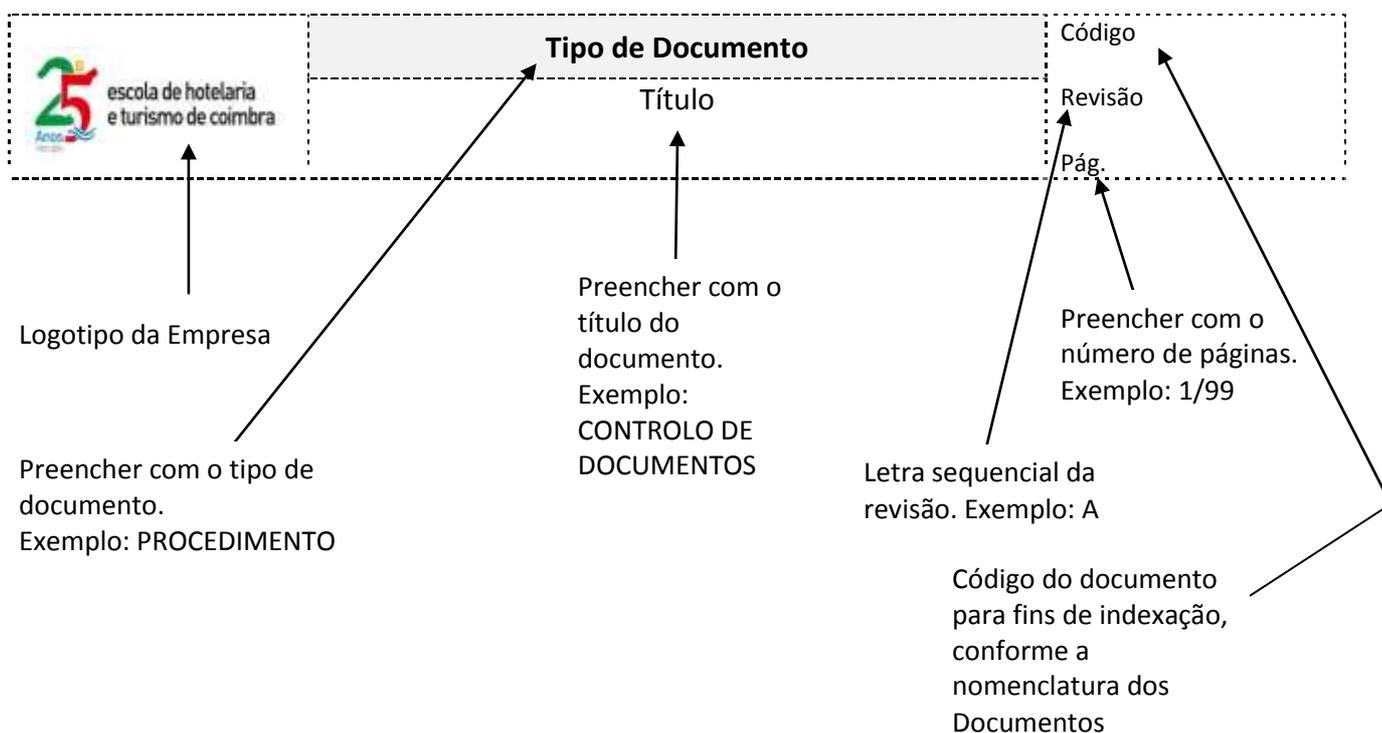
### 5.9. Organização dos Procedimentos

Os procedimentos são organizados segundo as seguintes secções:

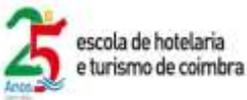
1. OBJETIVO: Enunciado claro e conciso da finalidade do procedimento.
2. ÂMBITO: Descrição das áreas, funções ou itens que são abrangidos pelo procedimento.
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA: Identificação da bibliografia, especificações, normas e outros textos mencionados no procedimento.
4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES: Desambiguação de siglas, palavras ou termos usados no procedimento.
5. PROCESSO: Descrição clara das ações a efetuar para a realização daquilo que é requerido. O texto é tratado como uma diretiva para todos os colaboradores da organização.
6. DOCUMENTOS ASSOCIADOS: Indicação dos documentos especificamente associados ao procedimento.

### 5.10. Identificação unívoca

Para que os documentos tenham identificação unívoca necessária à sua indexação, o emitente de documentos do SGQAS deve preencher as informações requeridas no cabeçalho e rodapé do documento, de acordo com os modelos a seguir apresentados.



Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

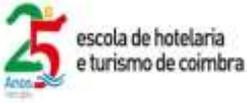
	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 7/9

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado por:	Data: __/__/__
↑	↑	↑	↑
Deve conter a assinatura da pessoa que procedeu à elaboração do documento	Data da elaboração do documento	Deve conter a assinatura da pessoa que realizou a aprovação do documento	Data da aprovação do documento

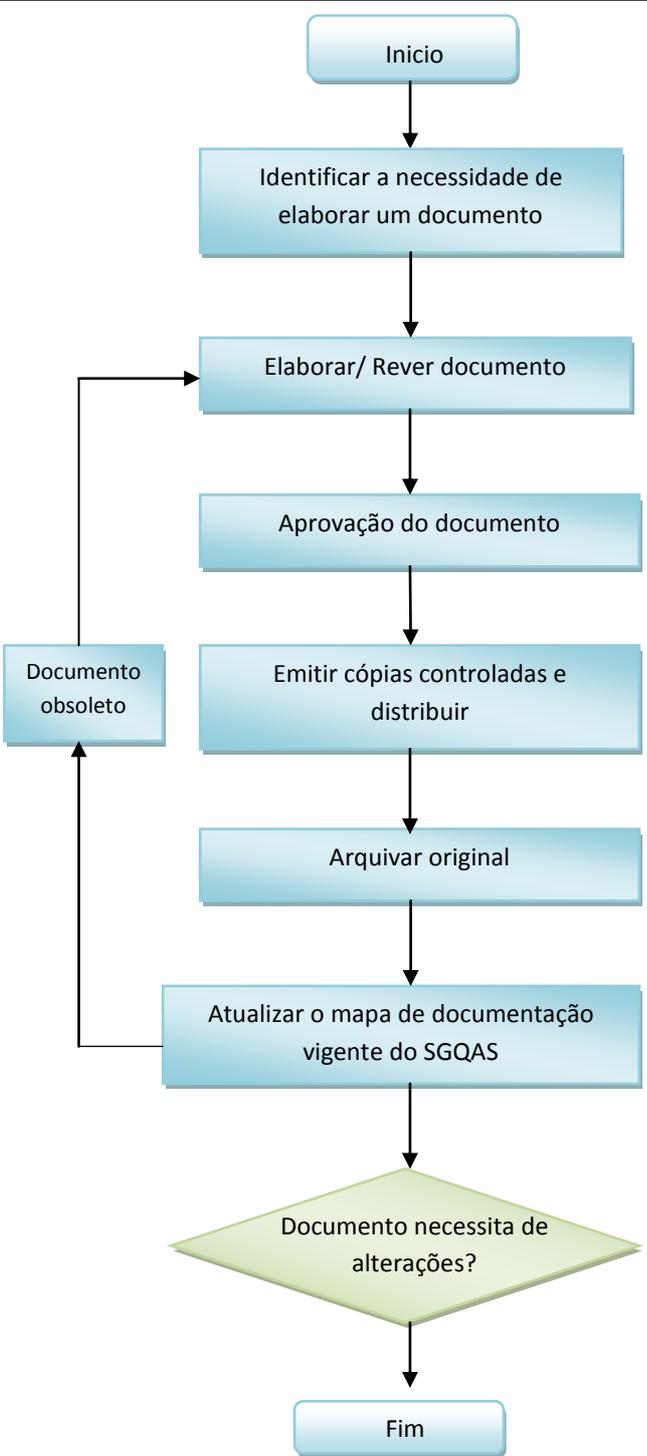
### 5.11. Proteção dos dados em formato papel

Os dados devem ser mantidos legíveis, prontamente identificáveis e recuperáveis. Para isso devem ser guardados em ambientes limpos, livres de poeira e ter especial atenção ao seu manuseamento. Não consumir alimentos e bebidas na área de trabalho. Restos de comida e migalhas deixadas no local de trabalho atraem roedores e insetos que atacam os documentos, além do risco de derramar líquidos e sujar documentos. É proibido fumar nas áreas de trabalho e de guarda de documento.

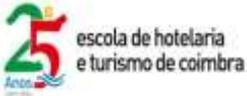
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 8/9

### 5.12. Fluxograma

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
 <pre> graph TD     Inicio([Inicio]) --&gt; Identificar[Identificar a necessidade de elaborar um documento]     Identificar --&gt; Elaborar[Elaborar/ Rever documento]     Elaborar --&gt; Aprovaçao[Aprovação do documento]     Aprovaçao --&gt; Emitir[Emitir cópias controladas e distribuir]     Emitir --&gt; Arquivar[Arquivar original]     Arquivar --&gt; Atualizar[Atualizar o mapa de documentação vigente do SGQAS]     Atualizar --&gt; Decisao{Documento necessita de alterações?}     Decisao -- Sim --&gt; Elaborar     Decisao -- Não --&gt; Fim([Fim])     Obsoleto[Documento obsoleto] --&gt; Elaborar     Obsoleto --&gt; Atualizar           </pre>	<p>Representante da Gestão</p> <p>GQAS</p> <p>GQAS</p>		

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 01
	Controlo dos Documentos e Registos	Revisão: A Pág. 9/9

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**IMP.01:** Mapa de controlo de registos

**IMP.02:** Protocolo de distribuição de documentos

**IMP.03:** Registo de Rúbricas

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## MAPA DE CONTROLO DE REGISTOS

Controlo de Registos				
Data	Registos	Local de Arquivo	Conservação	Responsável





	<b>Procedimento</b>	PGD 03
	Não Conformidades, Ações Preventivas e Ações Corretivas	Revisão: A Pág. 1/6

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Processo
  - 5.1. Fluxograma
  - 5.2. Não Conformidades e Potenciais Não Conformidades
  - 5.3. Desencadeamento das Ações Corretivas e/ou Preventivas
  - 5.4. Implementação
  - 5.5. Acompanhamento e Fecho
  - 5.6. Arquivo
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 03
	Não Conformidades, Ações Preventivas e Ações Corretivas	Revisão: A Pág. 2/6

## 1. OBJETIVO

Estabelecer as diretrizes para o tratamento de não conformidades detetadas, e estabelecer um método para realizar ações corretivas e ações preventivas que possam ser executadas pela organização, proporcionando a melhoria do desempenho do sistema.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e fornecedores da organização no âmbito do Sistema Integrado de Gestão.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.
- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.
- OHSAS 18001:2007 – Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho.
- NP EN ISO 22000:2005- Sistemas de gestão da segurança alimentar – Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar.
- NP 4397:2008 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.
- NP 4410:2004 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Linhas de Orientação para a implementação da Norma 4397.
- Lei nº 100/97, de 13 de Setembro.
- Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto.
- Lei nº 35/2004 de 29 de Julho.
- Decreto – Lei nº 441/91 de 14 de Novembro.
- Decreto – Lei nº 133/99 de 21 de Abril.

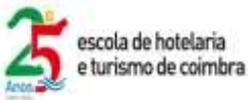
## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**GQAS:** Gestor da Qualidade, Ambiente e Segurança.

**Ação Corretiva:** Ação tomada para eliminar as causas da não conformidade.

**Ação Preventiva:** Ação desencadeada para evitar as causas de potenciais não conformidades, de modo a evitar a sua ocorrência.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 03
	Não Conformidades, Ações Preventivas e Ações Corretivas	Revisão: A Pág. 3/6

**Acidente ambiental:** Acontecimento não desejado que cause danos ambientais.

**Acidente:** Acontecimento não desejado que pode causar morte, doença, ferimento, danos nas instalações ou outro tipo de perda.

**Não conformidade:** Não satisfação de um requisito. Aqui todas as ocorrências, sejam acidentes, incidentes ou não conformidades são tratadas como não conformidades.

**Correção:** Ação tomada para eliminar/tratar uma não conformidade.

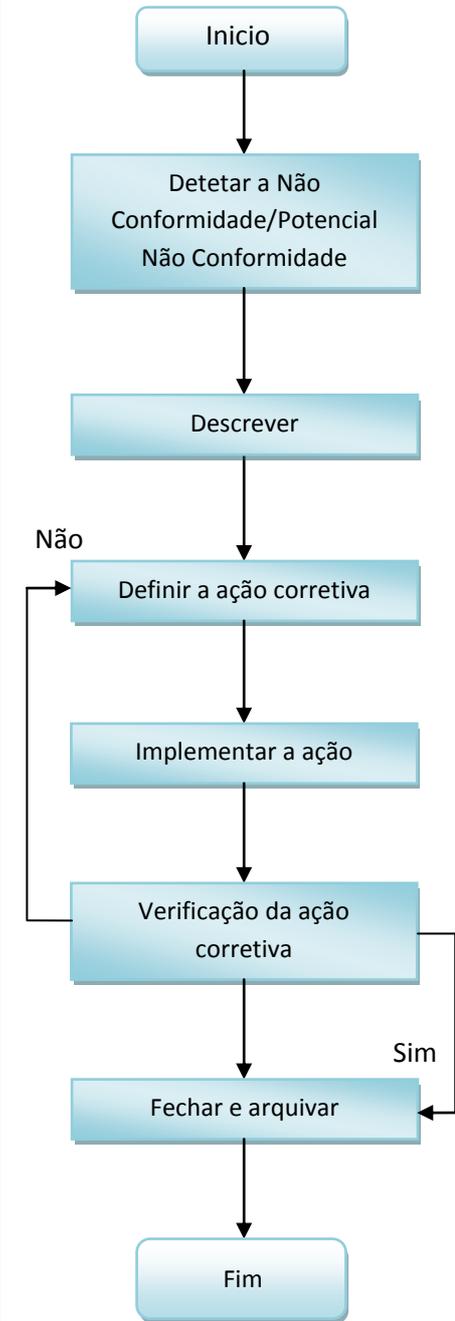
**Quase acidente:** É um incidente em que não ocorram quaisquer danos para a saúde, para o ambiente, ferimentos, danos materiais ou qualquer outra perda.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 03
	Não Conformidades, Ações Preventivas e Ações Corretivas	Revisão: A Pág. 4/6

## 5. PROCESSO

### 5.1. Fluxograma

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
	<p>Qualquer colaborador</p> <p>Qualquer colaborador</p> <p>Representante da Gestão</p> <p>Representante da Gestão</p> <p>Representante da Gestão</p> <p>Representante da Gestão</p>	<p>Considerar qualquer situação que ponha em causa o SIG na realização de uma atividade ou processo.</p> <p>Descrever claramente a situação. Utilizar o impresso “Registo de não conformidades e ações corretivas” ou “Registo de não conformidades e ações preventivas”.</p> <p>Preencher o ponto 4 do impresso “Registo de não conformidades e ações corretivas” ou “Registo de não conformidades e ações preventivas”.</p> <p>Definir o prazo para a implementação e implementá-la.</p> <p>Avaliar a eficácia da ação corretiva/preventiva. Preencher o ponto 5 do impresso “Registo de não conformidades e ações corretivas” ou “Registo de não conformidades e ações preventivas”.</p> <p>Fecho da não conformidade e arquivar.</p>	<p>IMP.04 IMP.05</p> <p>IMP.04 IMP.05</p> <p>IMP.04 IMP.05</p>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 03
	Não Conformidades, Ações Preventivas e Ações Corretivas	Revisão: A Pág. 5/6

## 5.2. Não Conformidades e Potenciais Não Conformidades

Sempre que no âmbito da atividade e/ou processos do SGQAS da organização forem detetadas não conformidades e/ou potenciais não conformidades, as mesmas serão comunicadas ao GQAS através do registo do impresso IMP.04 - REGISTO DE NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES CORRETIVAS.

## 5.3. Desencadeamento das Ações Corretivas e/ou Preventivas

As ações a desenvolver de modo a eliminar as causas de não conformidades ou potenciais não conformidades devem ser adequadas à dimensão dos problemas.

## 5.4. Implementação

É responsável pela implementação das medidas corretivas e/ou preventivas, o responsável pelo sector onde se verificaram as não conformidades e/ou potenciais não conformidades, ficando este na posse dos originais de todos os documentos e registos relacionados até ao fim do processo.

## 5.5. Acompanhamento e Fecho

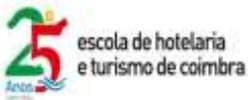
A implementação das ações corretivas pode desencadear ações preventivas, sendo esse facto registado através do impresso IMP.05 - REGISTO DE NÃO CONFORMIDADES E AÇÕES PREVENTIVAS.

Cabe ao GQAS dar por encerrado o processo após verificar a eficácia das ações implementadas e diligenciar junto do responsável pela implementação a assinatura do respetivo relatório.

## 5.6. Arquivo

Todos os originais dos documentos e registos que acompanharam o desencadeamento e implementação das ações corretivas e preventivas será uma vez o processo concluído, entregue devidamente compilado ao GQAS por forma a este proceder ao seu arquivo por um período nunca inferior a três anos.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 03
	Não Conformidades, Ações Preventivas e Ações Corretivas	Revisão: A Pág. 6/6

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**IMP.04:** Registo de Não Conformidades e Ações Corretivas

**IMP.05:** Registo de Não Conformidades e Ações Preventivas

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

### A preencher pelo colaborador que detetou a situação:

Colaborador:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

**Descrição** – Indicar consequências, dano e/ou tipo de lesão (se existente).

**Causa** – Porque é que sucedeu?

**Proposta de ação corretiva** – Como evitar situações futuras semelhantes?

### A preencher pelo Responsável de Unidade/Superior Hierárquico:

Medidas corretivas implementadas:

Data de implementação:

Responsável aplicação:

Superior Hierárquico

Data: \_\_/\_\_/\_\_

### A preencher pelo colaborador que detetou a situação:

Colaborador:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

**Descrição** – Indicar consequências, dano e/ou tipo de lesão (se existente).

**Causa** – Porque é que sucedeu?

**Proposta de ação preventiva** – Como evitar situações futuras?

### A preencher pelo Responsável de Unidade/Superior Hierárquico:

Medidas preventivas implementadas:

Data de implementação:

Responsável aplicação:

Superior Hierárquico

Data: \_\_/\_\_/\_\_

	<b>Procedimento</b>	PGD 04
	Auditoria Interna	Revisão: A Pág. 1/6

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Processo
  - 5.1. Objetivo da Auditoria
  - 5.2. Fluxograma
  - 5.3. Programa das Auditorias
  - 5.4. Realização das Auditorias
  - 5.5. Relatório das Auditorias
  - 5.6. Implementação das ações corretivas
  - 5.7. Arquivo
  - 5.8. Auditorias não programadas
  - 5.9. Auditorias efetuadas por entidades externas
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 04
	Auditoria Interna	Revisão: A Pág. 2/6

## 1. OBJETIVO

O objetivo deste procedimento é determinar a metodologia para a programação e realização de auditorias internas ao sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança, e a forma de abordar as não conformidades que durante esta venham a ser identificadas.

## 2. ÂMBITO

Este procedimento aplica-se ao sistema de gestão da qualidade, ambiente, segurança e saúde, assim como, a todos os colaboradores que o utilizam.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.
- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.
- NP EN ISO 19011:2012 – Linhas de orientação para auditorias a sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental.
- OHSAS 18001:2007 – Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho.
- NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de gestão da segurança alimentar – Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**GQAS:** Gestor da qualidade, ambiente e segurança.

**SGQ:** Sistema de gestão da qualidade.

**PAI:** Programa de auditorias internas.

**Auditado:** Todos os colaboradores da organização que pertencem às áreas auditadas.

**Auditor coordenador:** Pessoa responsável por todas as fases das auditorias, possuidor de conhecimento e experiência relevante que lhe permita conduzir e tomar decisões relativas à condução das auditorias. O auditor coordenador deve ser independente das áreas e atividades auditadas.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 04
	Auditoria Interna	Revisão: A Pág. 3/6

**Auditoria ao sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança:** Exame sistemático e independente para determinar se as atividades e os resultados relativos à qualidade, ambiente e segurança satisfazem as disposições pré-estabelecidas e se estas estão, efetivamente, a ser aplicadas e se são adequadas aos objetivos.

**Não conformidade:** Não cumprimento de um objetivo estabelecido.

**Correção:** Ação desencadeada para tratar uma não conformidade com o objetivo de repor a sua conformidade com o que está estabelecido no respetivo procedimento.

**Ação corretiva:** Ação que visa eliminar a causa de uma não conformidade ou de qualquer outra situação inadequada.

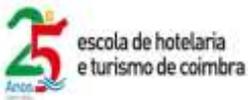
## 5. PROCESSO

### 5.1. Objetivo da Auditoria

Os objetivos destas auditorias são:

1. Assegurar a conformidade do sistema de gestão da Qualidade, Ambiente e Segurança.
2. Verificar a eficácia da implementação do sistema e a sua manutenção.
3. Fornecer informação necessária para o adequado funcionamento do sistema de gestão da qualidade, ambiente e segurança.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 04
	Auditoria Interna	Revisão: A Pág. 4/6

## 5.2.Fluxograma

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
<p>Início</p> <p>↓</p> <p>Elaborar o programa anual de auditorias internas do SGQAS</p> <p>↓</p> <p>Aprovar o plano anual de auditorias internas do SGQAS</p> <p>↓</p> <p>Subcontratar a entidade externa</p> <p>↓</p> <p>Relatório de auditoria interna</p> <p>↓</p> <p>Distribuir relatório</p> <p>↓</p> <p>Desencadear as ações corretivas</p> <p>↓</p> <p>Arquivar os registos</p> <p>↓</p> <p>Fim</p>	<p>GQAS</p> <p>Representante da Gestão</p> <p>GQAS</p> <p>GQAS</p> <p>GQAS</p> <p>GQAS</p>	<p>Elaborar o programa de auditorias internas no último trimestre do ano para o ano seguinte. Incluir todos os requisitos da norma do programa. Definir a frequência e as datas tendo em conta a complexidade e o risco das atividades, bem como o resultado de auditorias anteriores. Atualizar o programa quando auditorias não planeadas forem necessárias.</p> <p>Aprovar o P.A.I. após análise do mesmo em conjunto com o GSQAS. Divulgar o programa de auditoria interna a toda a organização.</p> <p>Contactar a entidade externa de acordo com os critérios: Conhecimento de sistemas de gestão da qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho e de realização de auditorias.</p> <p>O relatório da auditoria incluindo os pontos fortes, pontos a melhorar e descrever as constatações (não conformidades e/ou observações). Enviar o relatório original ao SGAS.</p> <p>Entregar cópia do relatório ao responsáveis das áreas auditadas no máximo 5 dias úteis após a reunião de fecho.</p> <p>SGQAS e o responsável da área auditada devem-se reunir no prazo de 5 dias úteis após a entrega do relatório para definir as ações corretivas e preventivas. Preencher o registo das não conformidades e ações corretivas e preventivas, de acordo com o definido no procedimento «Não conformidades, ações corretivas e preventivas».</p> <p>O gestor do sistema arquiva o original do relatório. Enviar cópia do relatório completo ao representante da gestão que, em reunião com a administração, dará conhecimento das conclusões da auditoria o que ficará registado em ata.</p>	<p>IMP.07</p> <p>IMP.04</p> <p>IMP.08</p>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 04
	Auditoria Interna	Revisão: A Pág. 5/6

### 5.3. Programa das Auditorias

Cabe ao GQAS elaborar um programa de auditorias internas para cada ano. Este plano será aprovado pelo representante da gestão.

Serão indicadas as semanas do mês em que decorrerão as auditorias e posteriormente confirmada a data exata com o responsável dos departamento/sector a auditar. O programa de auditoria será divulgado em toda a organização.

### 5.4. Realização das Auditorias

Durante a auditoria serão analisados documentos e registos referentes às atividades auditadas, cabendo aos seus responsáveis os disponibilizar prontamente assim que solicitados, assim como disponibilizarem-se para a realização de entrevistas com a equipa de auditores.

Todas as constatações apuradas pela equipa de auditores serão devidamente documentadas transmitidas oralmente aos auditados.

As auditorias poderão ser realizadas segundo listas de verificação elaboradas com base na legislação, documentação de referência e demais documentação aplicável, devendo incluir sempre questões relacionadas com não conformidades eventualmente detetadas em auditorias anteriores.

### 5.5. Relatório das Auditorias

Os relatórios das auditorias são elaborados pela equipa auditora e enviados ao responsável pelo sistema da qualidade, ambiente e segurança. Estes relatórios incluem uma descrição das não conformidades observadas.

É da responsabilidade do gestor do sistema da qualidade, ambiente, segurança e saúde no trabalho, a divulgação dos relatórios das auditorias e envio de cópia ao representante da gestão, o qual, em reunião de administração, dará conhecimento das conclusões à gestão de topo, o que ficará registado em ata.

### 5.6. Implementação das ações corretivas

O representante da gestão ao receber o relatório de auditoria, deve preencher uma ficha de registo de não conformidade detetada, indicando as ações corretivas e o prazo da sua implementação. As cópias

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGD 04
	Auditoria Interna	Revisão: A Pág. 6/6

destas fichas, depois de devidamente preenchidas, vão para o gestor do sistema da qualidade, ambiente e segurança.

A implementação das ações corretivas será acompanhada pelo gestor do sistema de qualidade, ambiente e segurança de acordo com o que é descrito no procedimento «Não Conformidades, Ações Corretivas e Ações Preventivas».

### 5.7. Arquivo

A responsabilidade pelo arquivo de todos os registos e documentos resultantes da auditoria cabe ao gestor da qualidade, ambiente e segurança. Os mesmos devem ser mantidos por um período nunca inferior a 3 anos.

### 5.8. Auditorias não programadas

As auditorias não programadas poderão ser solicitadas a qualquer momento pelo representante da gestão ou pelo gestor do sistema. A alteração ao plano de auditorias será objeto de aprovação pelo representante da gestão.

### 5.9. Auditorias efetuadas por entidades externas

As auditorias efetuadas por entidades subcontratadas não têm de seguir obrigatoriamente a metodologia nem utilizar os impressos da organização.

## 6. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

**PGD.03:** Não Conformidades, Ações Corretivas e Preventivas.

**IMP.06:** Plano de Auditoria

**IMP.07:** Programa de Auditorias Internas

**IMP.08:** Ata de Reunião

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

Equipa auditora:

Auditor coordenador:

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Processo:

Objetivo:

Âmbito:

Referencial:

Plano de auditoria:



**Designação:** \_\_\_\_\_

**Assunto:** \_\_\_\_\_

**Local:** \_\_\_\_\_ **Data:** \_\_/\_\_/\_\_

**Assinatura**

\_\_\_\_\_

	<b>Procedimento</b>	PGR 03
	Gestão de Fornecedores	Revisão: A Pág. 1/4

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Processo
  - 5.1. Fluxograma
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 03
	Gestão de Fornecedores	Revisão: A Pág. 2/4

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo definir o processo de compra dos bens e serviços necessários à Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra desde que existe a identificação da necessidade de aquisição até à formalização da encomenda, assim como a metodologia e as ações necessárias para a avaliação e seleção de fornecedores de bens e serviços fundamentais às atividades da EHTC.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Encontram no âmbito deste procedimento as compras efetuadas pela EHTC relevantes no âmbito do SGQAS.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NP EN ISO 9001:2008 – Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos.
- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização. Emitido, na sequência da aprovação de uma compra, cujo original se destina ao fornecedor do bem ou serviço.
- OSHAS 18001:2007 – Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho.
- NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de gestão da segurança alimentar – Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**Pedido de compra:** Impresso utilizado para formular o pedido de compra de um bem ou serviço.

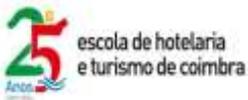
**Nota de Encomenda:** Documento emitido, na sequência da aprovação de uma compra, cujo original se destina ao fornecedor do bem ou serviço.

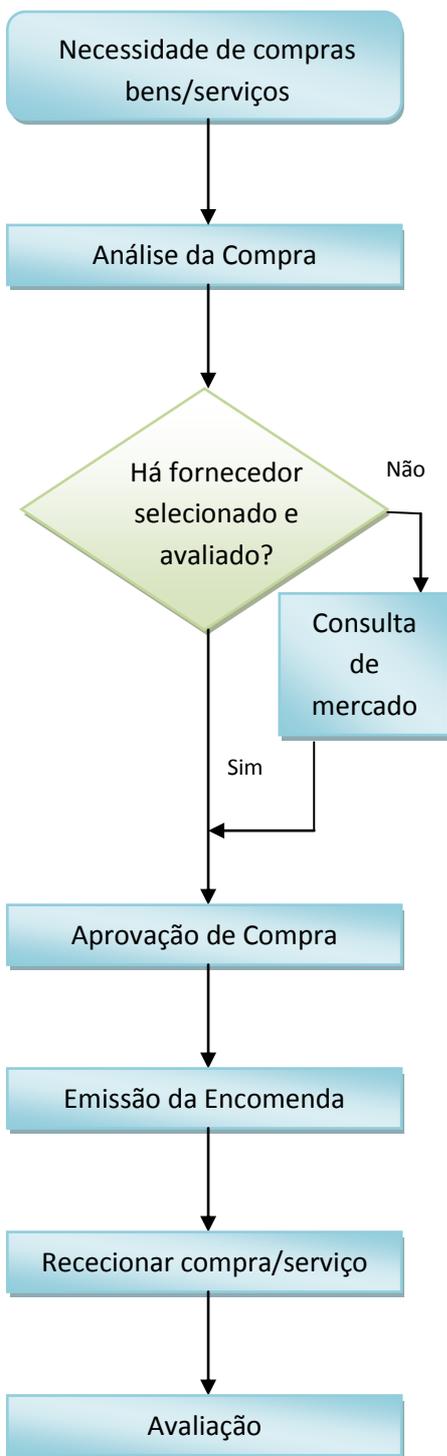
**Avaliação de fornecedores:** Os fornecedores são avaliados de acordo com o seu desempenho.

## 5. PROCESSO

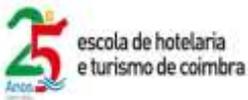
### 5.1. Fluxograma

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 03
	Gestão de Fornecedores	Revisão: A Pág. 3/4

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
	<p>Todos os colaboradores</p> <p>Chefe de secção</p> <p>Dep. Financeiro</p> <p>Direção/Administração</p> <p>Dep. Financeiro</p> <p>Chefe de secção</p> <p>Representante da área Técnica</p>	<p>Os colaboradores dos diferentes sectores comunicam as suas necessidades de compra ao chefe de secção.</p> <p>Análise e fundamento da necessidade de compra, proposta de compra válida com assinatura.</p> <p>Abertura de concurso público.</p> <p>Pedido de compra assinado pela Diretora e validado pela Administração.</p> <p>Mediante os dados constantes do pedido de compra assinado, é emitida a encomenda e remetida por email em formato PDF.</p> <p>Verificar a conformidade da encomenda com a requisição e distribuir a encomenda para as diferentes secções.</p> <p>Os fornecedores são avaliados anualmente, conforme o seu desempenho.</p>	<p>IMP.09</p> <p>Documento externo: orçamentos recebidos via email</p> <p>IMP.09</p> <p>IMP.10</p> <p>Documento externo: guia de remessa, guia de transporte ou fatura</p> <p>IMP.11 IMP.12</p>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 03
	Gestão de Fornecedores	Revisão: A Pág. 4/4

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**IMP.09:** Requisição de compra

**IMP.10:** Nota de encomenda

**IMP.11:** Ficha de Identificação de Fornecedores

**IMP.12:** Ficha de Avaliação de Fornecedores

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------





## 1. IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

- 1.1. Nome \_\_\_\_\_
- 1.2. Morada completa \_\_\_\_\_
- 1.3. Telefone \_\_\_\_\_
- 1.4. Fax \_\_\_\_\_
- 1.5. Atividade da Empresa \_\_\_\_\_
- 1.6. Licença Sanitária n.º \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_
- 1.7. Produtos Fornecidos \_\_\_\_\_

## 2. ÁREA DA QUALIDADE

- 2.1. Nome do Responsável \_\_\_\_\_
- 2.2. Função \_\_\_\_\_

## 3. SISTEMA DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR

3.1. A empresa tem implementado o HACCP? SIM \_\_\_\_ NÃO \_\_\_\_ Em preparação desde \_\_\_\_\_

O sistema HACCP contempla:

- Análises microbiológicas e alimentos? (Anexar)       Análises microbiológicas à água
- Auditorias internas

3.2. Qual a frequência e os critérios utilizados nas análises microbiológicas efetuadas?

---

---

---

---

---

---

---

---

3.3. Existem fichas técnicas dos produtos fornecidos?

SIM \_\_\_\_ (Anexar)      NÃO \_\_\_\_      Em Preparação \_\_\_\_

### HACCP – Análise dos Perigos e dos Pontos Críticos de Controlo

3.4. Indique dos planos a seguir descritos, quais os que servem de apoio ao sistema de HACCP na empresa:

Plano de Higieneização das instalações de Transporte de alimentos

Plano de Controlo de Pragas

Plano de Calibração dos Equipamentos

Outro (s) \_\_\_\_\_

### 4. TRANSPORTE

4.1. Especifique as características dos veículos no transporte dos produtos

---

---

---

4.2. Especifique as condições de transporte dos produtos fornecidos

---

---

---

### 5. RECLAMAÇÕES

5.1. Em caso de reclamações, qual é o procedimento utilizado de devolução?

---

---

---

Preenchido por: \_\_\_\_\_

Função na Empresa: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

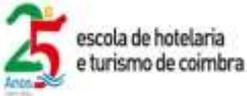
Nome do Fornecedor

Descrição	Critérios	Pontuação	Avaliação
Capacidade do fornecedor cumprir e respeitar os prazos/horários de entrega que figuram nos pedidos de compra.	Cumprimento dos prazos/horários de entrega		
Capacidade do fornecedor de negociar condições contratuais mais favoráveis e de estabelecer um rácio qualidade/preço mais favorável e competitivo.	Condições contratuais		
Capacidade do fornecedor em cumprir as condições dos pedidos de compra ou das especificações dos produtos solicitados.	Cumprimento das especificações		
Capacidade que o fornecedor possui de solucionar problemas surgidos e qualidade na rapidez da assistência posterior.	Capacidade de resposta às reclamações apresentadas		
Capacidade do fornecedor em fazer face às necessidades de aprovisionamento e às mudanças de planos necessários à Administração da Entidade.	Capacidade de resposta face a imprevistos		
Capacidade do fornecedor em disponibilizar documentação técnica e comercial, atempadamente e de forma sistemática. Neste critério é também avaliada a capacidade do fornecedor em responder a pedidos de informação, mesmo que pontuais, pela Entidade.	Capacidade de resposta a pedidos de informação e atualização da mesma		
<b>Média da Avaliação</b>			

Escala da avaliação: [1,5] – Mau; [6,9] – Insuficiente; [10,13] – Suficiente; [14,16] – Bom; [17-20] – Muito Bom

**Observações:**

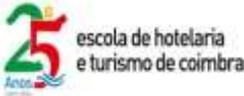
IMP/SG/12

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Aprovisionamento e Conservação	Revisão: A Pág. 1/5

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Processo
  - 5.1. Fluxograma
  - 5.2. Descrição
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Aprovisionamento e Conservação	Revisão: A Pág. 2/5

## 1. OBJETIVO

O objetivo do processo de Aprovisionamento e Conservação dos Alimentos, antes e após a confeção é o seguinte:

- Garantir as quantidades suficientes de matérias-primas para a realização de todas as formações; fazer face a flutuações nos números de refeições servidas e mantê-las nas melhores condições de conservação possível, principalmente no que diz respeito a géneros alimentícios facilmente perecíveis, abrandando e reduzindo até ao limite aceitável o fenómeno de decomposição a que as mesmas estão sujeitas devido à existência de perigos biológicos.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os produtos armazenados e conservados na EHTC.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NP EN ISO 22000:2005 – Sistemas de gestão da segurança alimentar – Requisitos para qualquer organização que opere na cadeia alimentar.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**Matéria-prima:** é o material em estado natural e bruto utilizado para o processo de fabricação de bens industriais e semi-industriais.

**Armazenagem:** é constituída por um conjunto de funções de receção, descarga, carregamento, arrumação e conservação de matérias-primas, produtos acabados ou semi-acabados.

**Verificação:** Confirmação, através de evidência objetiva, de que os requisitos especificados foram satisfeitos.

**Termómetro:** é um aparelho usado para medir a temperatura ou as variações de temperatura.

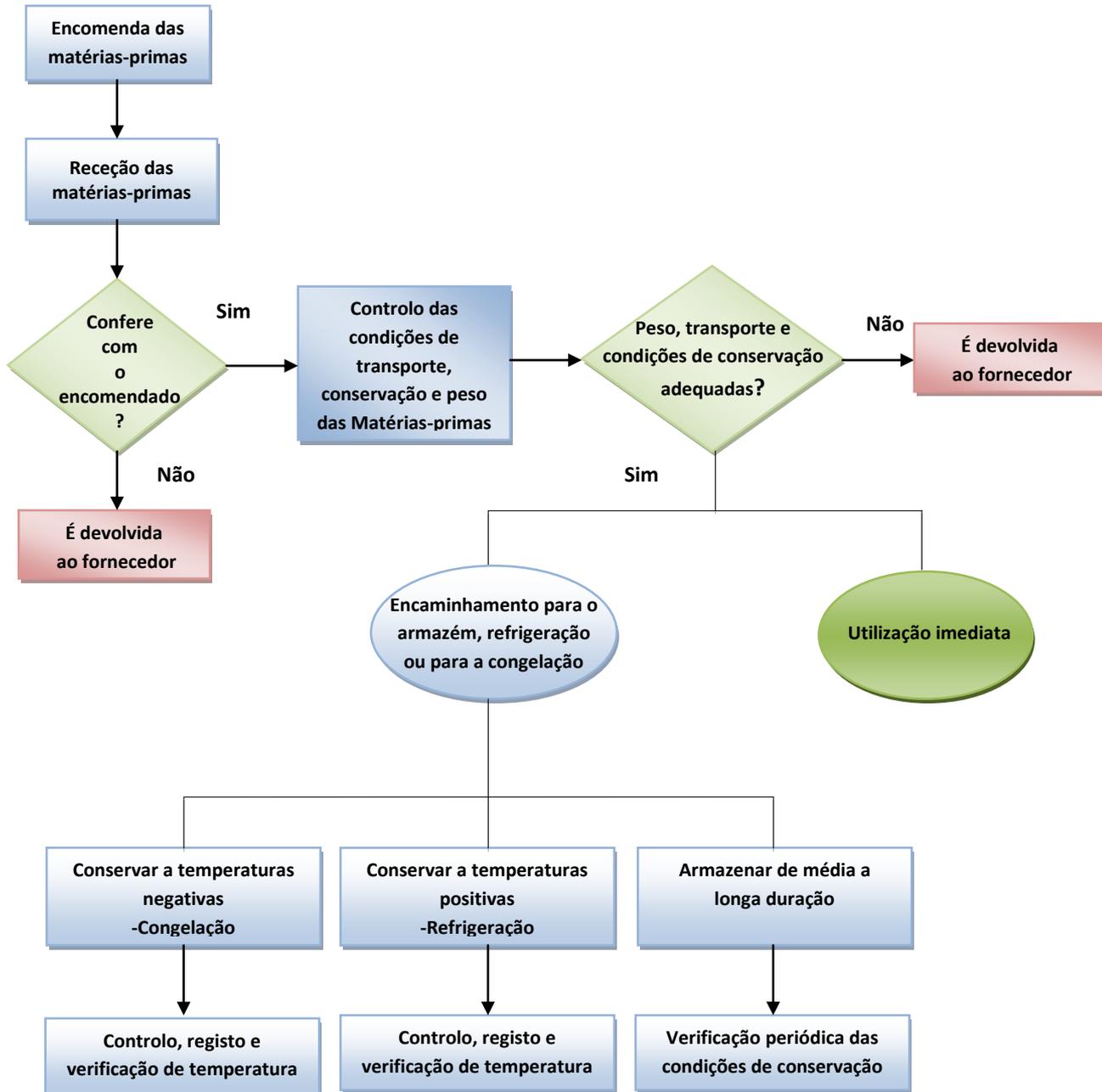
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Aprovisionamento e Conservação	Revisão: A Pág. 3/5

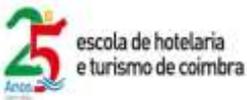
## 5. PROCESSO

### 5.1. Fluxograma das atividades de receção

Representa as atividades de receção, armazenamento e conservação das Matérias-Primas.



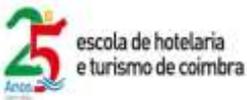
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Aprovisionamento e Conservação	Revisão: A Pág. 4/5

## 5.2. Descrição

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
<b>Encomenda das matérias-primas</b>	Responsável pela gestão do economato	Colocação da encomenda aos vários fornecedores de diferentes tipos de mercadorias em função das necessidades da produção com base nas turmas de cozinha e no volume de refeições previsíveis por semana.	IMP.09
<b>Receção das matérias-primas</b>	Chefe de cozinha	A receção das matérias-primas, é feita sempre que possível pela chefe de cozinha, que deve certificar-se, de acordo com a nota de encomenda, se as mesmas coincidem ou não. Se não coincidirem são devolvidas.	IMP.10
<b>Controlo das condições de transporte e conservação das matérias recebidas</b>	Chefe de cozinha	Após verificar o ponto anterior, quem receciona a mercadoria faz a verificação do produto, certificando-se de que foi devidamente transportado e que está em perfeito estado de conservação e de embalagem, se for caso disso. Caso falhe algum desses itens, as matérias-primas são de imediato devolvidas (estas atividades são sempre feitas perante quem vem entregar, antes de assinar o documento de receção, que atesta a conformidade do que se recebeu).	IMP.13
<b>Encaminhamento para o armazém, para a refrigeração ou para a congelação</b>	Responsável pelo economato/Chefe de cozinha	Reunidos os pressupostos básicos, a mercadoria é rececionada, podendo seguir dois caminhos - ou vai de imediato para a linha de preparação, ou é armazenada de acordo com as suas características, nomeadamente produtos congelados, produtos que necessitam de refrigeração ou produtos de média/longa duração que são meramente para armazenar, seguindo sempre regras básicas, relativamente à temperatura, humidade e higiene dos ambientes de armazenagem.	

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Aprovisionamento e Conservação	Revisão: A Pág. 5/5

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
<b>Verificação periódica das condições de conservação</b>	Chefe de cozinha	A validação na inspeção periódica dos armazéns para controlo das condições de conservação, limpeza e desinfeção desses locais, é realizada de modo a verificar a integridade dos produtos e a eventual presença de elementos infestantes.	
<b>Controlo, registo e verificação de temperaturas</b>	Responsáveis pelo Autocontrolo e Económico	<p>O controlo da temperatura é importante no armazenamento de todas as matérias-primas, quer estas estejam armazenadas à temperatura ambiente quer a baixas temperaturas. Os operadores responsáveis pelo armazenamento à temperatura ambiente devem verificar e registar diariamente a temperatura ambiente na folha de registo específica. Caso a temperatura medida esteja fora dos limites especificados, o operador deverá de imediato informar o seu superior.</p> <p>Os operadores responsáveis pelo controlo de matérias-primas a baixas temperaturas, devem verificar e registar pelo menos 2 vezes por dia, a temperatura das câmaras frigoríficas ou de conservação de congelados. Deve existir um termómetro portátil calibrado, isto para além dos termómetros fixos, acoplados aos equipamentos de frio.</p>	IMP.14 IMP.15

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**PGR.03:** Gestão de Fornecedores

**IMP.13:** Ficha de Recebimento de Produtos

**IMP.14:** Ficha de Controlo da Temperatura do Ar

**IMP.15:** Ficha de Registo de Temperaturas de Unidades de Frio

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## FICHA DE RECEBIMENTO DE PRODUTOS

Responsável: \_\_\_\_\_

Frequência: A cada recebimento

Data	Nome do Produto	Tipo de alimento <sup>1</sup>		Características do produto estão adequadas?		Condições da embalagem estão adequadas?		Condições do transporte estão adequadas?		Ação efetuada <sup>2</sup>	
		Seco	Refrigerado (°C)	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Recebimento do produto	Devolução do produto

<sup>1</sup> Marcar um X se for alimento seco ou anotar a temperatura no caso de alimento refrigerado

<sup>2</sup> Marcar um X na ação que está a ser efetuada (recebimento ou devolução do produto)

## FICHA DE CONTROLO DA TEMP. AR

Local: \_\_\_\_\_

Mês/Ano: \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Dia	Temp. °C Manhã	Temp. °C Tarde	Observações	Verificado por:
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				

Supervisionado por:

\_\_\_\_\_



# FICHA DE REGISTO DE TEMP. UNIDADES DE FRIO

Mês/Ano: \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_

Área: Garde Manger e Cozinha Central

Dia	Câmara de Congelação			Câmara de refrigeração Peixes			Câmara de refrigeração Carnes			Câmara de refrigeração Legumes			Câmara de refrigeração Confeccionados			Verificado por:	
	09h30	14h30	18h00	09h30	14h30	18h00	09h30	14h30	18h00	09h30	14h30	18h00	09h30	14h30	18h00		22h00
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	
6																	
7																	
8																	
9																	
10																	
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	
28																	
29																	
30																	
31																	

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 1/8

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Modo de proceder
  - 5.1. Regras para uma separação eficaz
  - 5.2. Embalagens
  - 5.3. Resíduos de embalagens
  - 5.4. Separar para reciclar
  - 5.5. Embalagens de papel/cartão – Contentor Azul
  - 5.6. Embalagens de vidro – Contentor Verde
  - 5.7. Embalagens de plástico e de metal – Contentor Amarelo
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 2/8

## 1. OBJETIVO

O objetivo do procedimento de Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens é proteger o meio ambiente de forma a:

- ✓ Reduzir a produção de desperdícios;
- ✓ Reciclar todos os materiais possíveis;
- ✓ Reutilizar, sempre que seja possível.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os produtos armazenados e conservados pela EHTC.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de gestão ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.
- Portaria nº 29-B/98, de 15 de Janeiro – Gestão de resíduos de embalagens.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**Resíduo:** Qualquer substância ou objeto de que o detentor se desfaz ou tem intenção ou a obrigação de se desfazer.

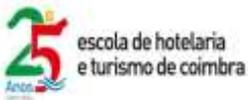
**Reciclagem:** é uma das ações da política dos três Rs - Reduzir, Reutilizar e Reciclar. É o termo geralmente utilizado para designar o reaproveitamento de materiais beneficiados como matéria-prima para um novo produto ou matéria.

**Ecopontos:** Os ecopontos são contentores que ajudam muito na sociedade portuguesa. Existem contentores diversificados (contentor verde, contentor amarelo, contentor azul e pilhão) para a recolha seletiva de resíduos sólidos urbanos (RSU) para posterior reciclagem.

**Meio ambiente:** envolve todas as coisas vivas e não-vivas que ocorrem na Terra, ou em alguma região dela, que afetam os ecossistemas e a vida dos seres humanos. É o conjunto de condições, leis, influências e infraestrutura de ordem física, química e biológica, que permite, abriga e rege a vida em todas as suas formas.

**RSU:** Resíduos Sólidos Urbanos.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 3/8

## 5. MODO DE PROCEDER

### 5.1. Regras para uma separação eficaz

Após separadas, as embalagens usadas devem ser colocadas em contentores apropriados – ECOPONTOS na zona de lixos, como forma de promover a reciclagem de matérias e a preservação do meio ambiente.

Para uma separação correta dos resíduos de embalagens, existem duas regras que devem ser seguidas sempre que possível: escorrer e espalmar as embalagens usadas de forma a:

- ✓ Aumentar a capacidade de armazenamento;
- ✓ Reduzir o número de deslocações aos contentores do lixo e aos ecopontos;
- ✓ Aumentar a capacidade de recolha dos contentores, ecopontos;
- ✓ Diminuir os custos associados à recolha dos resíduos.

Todos os sacos para a reciclagem deverão ser devidamente fechados e depositados no ecoponto, na zona determinada para a recolha ou dependendo do tipo de ecoponto, poderá verter o conteúdo dos sacos para o contentor respetivo.

### 5.2. Embalagens

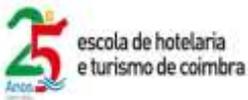
As embalagens facilitam a logística no transporte e armazenamento, protegendo os produtos de danos e deteriorações, ao mesmo tempo que lhes garantem condições de higiene e conservação.

#### **As embalagens dividem-se em duas grandes categorias:**

- *Reutilizável*: embalagem concebida e projetada para cumprir, durante o seu ciclo de vida, um mínimo de viagens ou rotações. É cheia de novo ou reutilizada para o mesmo fim para que foi concebida.
- *Não Reutilizável*: embalagem que, após ser utilizada, não volta a ser usada para a mesma finalidade para a qual foi concebida, transformando-se num resíduo de embalagem.

A embalagem não reutilizável, ao perder a função para a qual foi criada, transforma-se em resíduo, no entanto, é possível prolongar o ciclo de vida da embalagem, gerindo os resíduos através da sua recuperação, reciclagem e valorização.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 4/8

### 5.3. Resíduos de embalagens

As embalagens usadas representam uma parte cada vez mais significativa no conjunto dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) que geramos diariamente.

A separação seletiva de resíduos, visa valorizar e reciclar resíduos de embalagens, contribuindo para a diminuição do volume de resíduos depositados em aterro.

### 5.4. Separar para reciclar

A separação das embalagens usadas por tipo de material (papel e cartão, vidro, plástico e metal) é o primeiro passo no processo de reciclagem.

A reciclagem de embalagens usadas apresenta inegáveis benefícios para todos, dos quais de destacam:

- ✓ Redução de custos com o destino final dos resíduos, nomeadamente com a sua deposição em aterros sanitários, uma vez que diminui o volume de resíduos aí depositados;
- ✓ Diminuição do consumo de matérias-primas virgens, conservando desta forma valiosos recursos naturais;
- ✓ Poupança de energia, recursos naturais (matérias-primas) gastas nos processos produtivos.

### 5.5. Embalagens de papel/cartão – Contentor Azul

As embalagens usadas de papel e de cartão são recolhidas nos papelões, nos contentores azuis dos ecopontos, sendo posteriormente enviadas para a indústria papeleira para reciclagem.

#### **Procedimentos prévios na deposição seletiva:**

- ✓ Depositar embalagens de papel e cartão vazias e sem gorduras/escorrer;
- ✓ De preferência enxaguar as embalagens de cartão para líquidos alimentares;
- ✓ Espalmar as embalagens e não amachuca-las a fim de reduzir o seu volume.

#### **Coloque no contentor:**

- ✓ Embalagens de cartão liso, compacto, por exemplo:
  - Caixas exteriores e interiores que acondicionam as matérias-primas;
  - Invólucros de cartão.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 5/8

- ✓ Embalagens de cartão para líquidos alimentares, por exemplo:
  - Pacotes de sumo; pacotes de leite.
- ✓ Embalagens de papel e papel de embalagem, por exemplo:
  - Sacos de papel; papel de embrulho.
- ✓ Jornais e revistas.
- ✓ Papel de escrita.

**Não Coloque no contentor:**

- ✓ Embalagens que tenham contido resíduos orgânicos ou gorduras:
  - Pacotes de batatas fritas e aperitivos; pacotes de manteiga e margarina;...
- ✓ Embalagens que tenham contido resíduos tóxicos e perigosos:
  - Embalagens de produtos químicos.
- ✓ Papéis metalizados e plastificados ou sujeitos a tratamentos especiais:
  - Papel de lustro: celofane; papel vegetal; papel químico; rolos de papel de fax; papel de alumínio; papel autocolante.
- ✓ Outros objetos que não sejam embalagens:
  - Papel de cozinha, guardanapos e lenços de papel e toalhetes.

**Estes resíduos devem ser colocados no contentor de resíduos comuns.**

**5.6. Embalagens de vidro – Contentor Verde**

Garrafas, frascos e boiões devem ser colocados nos vidrões, nos contentores verdes dos ecopontos. Ao contrário do que acontece com as restantes embalagens, o vidro não passa por um processo de separação nas várias etapas em que é recolhido, este é armazenado para ser enviado para as unidades de reciclagem de embalagem onde é esmagado e triado para que sejam retiradas todas as impurezas. É então transformado em pedaços de reduzidas dimensões, os quais são fundidos e depois moldados, dando origem a novas garrafas, boiões e outros objetos.

O fabrico de vidro a partir de material reciclado exige menos energia que a produção de vidro de primeira geração. Para além disso, o vidro é reciclável sem limite e sem perda de qualidade.

**Procedimentos prévios na deposição seletiva:**

- ✓ Colocar embalagens de vidro vazias/escorrer;

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 6/8

- ✓ Tirar tampas e rolhas;
- ✓ Sempre que possível enxaguar para evitar maus cheiros.

**Coloque no contentor:**

- ✓ Todo o tipo de embalagens de vidro, ou seja, garrafas, frascos, garrações, boiões:
  - Água, vinho e cerveja;
  - Sumos, néctares e refrigerantes;
  - Azeite e vinagre;
  - Produtos de conserva;
  - Molhos;
  - Mel e compotas;
  - Leite e iogurtes.

**Não Coloque no contentor:**

- ✓ Loiças e cerâmica: pratos, copos, chávenas, jarras, etc.
- ✓ Azulejos, tijolos, pedra brita, pedra de calçada, material de construção civil, etc.
- ✓ Vidro farmacêutico, proveniente de hospitais e laboratórios de análises clínicas.
- ✓ Vidros planos, janelas, vidraças, para-brisas, etc.
- ✓ Vidros especiais: armados, ecrãs de televisão, lâmpadas, espelhos, pirex, cristais, vidros corados, vidros cerâmicos, vidro opala, vidros não transparentes, embalagens de cosmética e perfumes, etc.
- ✓ Tampas e rolhas.

**Estes resíduos devem ser colocados no contentor de resíduos comuns.**

**5.7. Embalagens de plástico e de metal – Contentor Amarelo**

As embalagens de plástico e metal usadas, são recolhidas nos contentores amarelos dos ecopontos. Nas Estações de triagem os resíduos de plástico são identificados e separados em função das diferentes categorias aceites pela indústria de reciclagem (PET, PVC, PEAD, PEBD E EPS). São depois prensados e enfardados (à exceção do EPS que é ensacado) para serem entregues a diferentes recicladores, consoante o tipo de plástico.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 7/8

**Procedimentos prévios na deposição seletiva:**

- ✓ Colocar embalagens de plástico ou metal (aço e alumínio) vazias/ esvaziar;
- ✓ Espalmar (quanto possível);
- ✓ Enxaguar (se necessário).

**Coloque no contentor:**

Todo o tipo de embalagens de plástico, ou seja, garrafas, garrafas e frascos de:

- ✓ Águas, sumos, néctares e refrigerantes, vinagre, detergentes, produtos de higiene e de óleos alimentares;
- ✓ Sacos de plástico limpos;
- ✓ Esferovite limpa;
- ✓ Invólucros de plástico.

Embalagens de metal ferroso (aço) e não-ferroso (alumínio), como sejam:

- ✓ Latas de bebida;
- ✓ Latas de conserva;
- ✓ Tabuleiros de alumínio;
- ✓ Aerossóis vazios.

**Não Coloque no contentor:**

Embalagens de plástico que tenham servido como embalagens de óleos alimentares, por exemplo:

- Margarina, manteiga e banha;
- Cosmética gordurosa.

Embalagens de plástico que tenham contido produtos tóxicos ou perigos, por exemplo:

- Combustíveis e óleo de motor.
- Eletrodomésticos – solicitar ao Responsável da manutenção a sua remoção.
- Pilhas e baterias.

Outros objetos de metal que não sejam embalagens: tachos e panelas, talheres, ferramentas, etc.

**Em caso de dúvida, deposite a embalagem no lixo normal.**

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SA 04
	Gestão de Resíduos Sólidos/Embalagens	Revisão: A Pág. 8/8

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**IMP.16:** Rotulagem

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



**Plástico e Metal**



**Papel e Cartão**



**Vidro**



**Lixo Orgânico**

	<b>Procedimento</b>	SST 02
	Plano de Emergência	Revisão: A Pág. 1/6

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Processo
  - 5.1. Instruções gerais de segurança
  - 5.2. Equipamentos e Instalações Técnicas
  - 5.3. Responsável de Segurança
  - 5.4. Evacuação
  - 5.5. Entidades a contactar
  - 5.6. Plano
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 02
	Plano de Emergência	Revisão: A Pág. 2/6

## 1. OBJETIVO

Este procedimento tem como objetivo a preparação e organização dos meios existentes para garantir a salvaguarda dos seus ocupantes em caso de ocorrência de uma situação perigosa. Pretende estabelecer a metodologia que deverá ser adotada em situações de emergência que eventualmente possam ocorrer, para um rápido e seguro controlo de situações de emergência e/ou risco iminente visando preservar a integridade e saúde dos colaboradores, a segurança das comunidades circunvizinhas e a preservação ambiental.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores e alunos da entidade.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- OSHAS 18001:2007 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.
- NP EN ISO 14001:2012 – Sistemas de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas de orientação para a sua utilização.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**Perigo:** Fonte, situação ou ato com um potencial dano em termos de lesões, ferimentos ou danos para a saúde, ou uma combinação destes.

**Identificação do perigo:** Processo de reconhecer a existência de um perigo e de definir as suas características.

**Incidente:** Acontecimento (s) relacionado (s) com o trabalho que origina (m) ou poderia (m) ter originado dano para a saúde.

**Dano para a saúde:** Condição física ou mental identificável e adversa resultante da realização do trabalho e/ou situação relacionada com o trabalho.

**Acidente:** Acontecimento súbito, inesperado e que produz, direta ou indiretamente danos pessoais, materiais ou ambientais.

**Emergência:** É o evento não programado de grande proporção capaz de causar fatalidade ou outros danos graves às pessoas, às instalações, ao Meio Ambiente e à comunidade, podendo trazer prejuízo de ordem econômica, moral, social e/ou comprometimento da imagem da empresa.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 02
	Plano de Emergência	Revisão: A Pág. 3/6

## 5. PROCESSO

### 5.1. Instruções gerais de segurança

Para manter e preservar a operacionalidade da organização é necessário garantir que:

- ✓ As vias de acesso e circulação nas imediações da EHTC são mantidas desimpedidas, para permitir, sempre que necessário, o acesso de ambulâncias e das viaturas dos bombeiros aos edifícios;
- ✓ É assegurada a limpeza, manutenção e segurança do espaço interior e exterior da escola;
- ✓ A EHTC esteja obrigatoriamente dotada de meios próprios de primeira intervenção que permitam a extinção imediata de focos de incêndio pelos seus colaboradores e de meios que facilitem, de maneira rápida e eficaz, as operações de combate a incêndio pelos bombeiros;
- ✓ Existem extintores em número e de tipo adequados;
- ✓ Os caminhos de evacuação (corredores, portas e escadas) permitam a saída rápida e segura dos colaboradores, através de percursos claramente definidos e sinalizados, tão curtos quanto possível e desimpedidos de obstáculos;
- ✓ As portas dispostas ao longo dos caminhos de evacuação devam estar desimpedidas e permitir a sua fácil e rápida abertura pelo lado interior;
- ✓ Ao fim de cada dia de trabalho, é realizada uma vistoria cuidadosa às instalações, tendo em vista verificar se foram cumpridas as medidas cautelares mínimas de segurança, nomeadamente o fecho das torneiras de corte geral das instalações de gás;
- ✓ São desligados os equipamentos elétricos sempre que é detetada alguma falha ou sobreaquecimento. Evite a sobrecarga de ligações colocando em funcionamento simultâneo vários equipamentos, provocando sobreaquecimento.

### 5.2. Equipamentos e Instalações Técnicas

Relativamente aos equipamentos e às instalações técnicas:

- ✓ As instalações elétricas e de gás devem ser verificadas e mantidas, de forma a evitar acidentes pessoais decorrentes do uso normal;

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 02
	Plano de Emergência	Revisão: A Pág. 4/6

- ✓ A manobra dos respetivos equipamentos deve fazer-se sem perigo ou risco de lesões para os utentes;
- ✓ Não utilizar aparelhos de aquecimento do ar ambiente a gás;
- ✓ Os programas de conservação e manutenção corrente devem incluir a verificação dos dispositivos, equipamentos e instalações de segurança contra incêndio, tais como:
  - Sinalização de segurança;
  - Extintores.

### 5.3. Responsável de Segurança

O Responsável de Segurança:

- ✓ Zela pelo rigoroso cumprimento das regras de segurança;
- ✓ Avalia a situação de emergência e decide se é necessário efetuar a evacuação das instalações;
- ✓ Decide a aplicação do Plano de Evacuação;
- ✓ Ordena que seja dado o toque de alarme;
- ✓ Dá ordem para solicitar a intervenção dos Bombeiros. GNR, Proteção Civil;
- ✓ Dá ordem para que seja efetuado o corte geral de energia;
- ✓ Determina, após indicação dos Bombeiros, o regresso às instalações.

### 5.4. Evacuação

A evacuação é decidida e ordenada, como regra, pelo Responsável de Segurança, podendo ser parcial, envolvendo apenas parte do edifício, ou total. Deve-se:

- ✓ Coordenar a evacuação dos colaboradores para o exterior, conforme definido nas instruções de evacuação;
- ✓ Certificar-se da saída de todos os colaboradores;
- ✓ Dirigir-se ao ponto de concentração e não permitir o regresso ao local sinistrado.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Situação de Emergência	Revisão: A Pág. 5/6

### 5.5. Entidades a contactar

Lista de Entidades de Emergência a contactar:

Entidade	Telefone
Número Nacional de Emergência	<b>112</b>
Bombeiros Voluntários de Coimbra	<b>239822323</b>
Hospital Universitário de Coimbra	<b>239 400 600</b>
Centro de Saúde Santa Clara	<b>239802110</b>
GNR Coimbra	<b>239 794 300</b>
Serviço Municipal de Proteção Civil de Coimbra	<b>239 792812</b>

### 5.6. Plano

O plano interno de atuação define os procedimentos a adotar, de forma a combater o sinistro e minimizar as suas consequências, até à chegada dos socorros externos.

#### Plano de Atuação:

- A pessoa que deteta a emergência deve avisar o responsável da segurança;
- Deve-se certificar sobre a localização exata, extensão do sinistro e se há vítimas a socorrer;
- De acordo com as características e dimensão da situação, o responsável de segurança deve acionar o alarme interno e proceder aos alertas exteriores;
- Cabe ao responsável de segurança proceder a uma evacuação rápida, com segurança e sem provocar o pânico dos colaboradores;
- As pessoas nomeadas procedem ao corte geral ou a cortes parciais da energia elétrica e fecho das válvulas de gás;

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	PGR 04
	Situação de Emergência	Revisão: A Pág. 6/6

- Deve-se reunir as pessoas dispersas pela escola e proceder à conferência de toda a população que abandonou o edifício. Caso se verifiquem desaparecidos, deve ser avisado o responsável de segurança e bombeiros;
- O responsável de segurança deve informar os socorros externos sobre a localização exata do sinistro e pessoas em perigo. Deve ainda, controlar e orientar a movimentação de pessoas e veículos;
- Para além dos procedimentos acima referidos, compete ao responsável de segurança determinar, após indicação dos bombeiros, o regresso às instalações.

## 6. DOCUMENTOS DE RELACIONADOS

**IMP.17:** Procedimentos a adotar no combate contra incêndios

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

# PROCEDIMENTOS A ADOTAR NO COMBATE CONTRA INCÊNDIOS

 <p>Transporte-o na posição vertical, segurando o manípulo.</p>  <p>Retire o selo ou cavilha de segurança.</p>  <p>Pressione a alavanca.</p>  <p>Aproxime-se do foco de incêndio progressiva e cautelosamente.</p>	 <p>Não avançar enquanto não estiver seguro de que o fogo não o atingirá pelas costas.</p>  <p>Dirigir o jacto para a base das chamas.</p>  <p>Varrer, devagar, toda a superfície das chamas.</p>  <p>Actuar sempre no sentido do vento.</p>	 <p>Cobrir lentamente toda a superfície das chamas.</p>  <p>Dirija o jacto para a base das chamas.</p>  <p>Em combustíveis líquidos não lançar o jacto com demasiada pressão para evitar que o combustível se espalhe.</p>  <p>Terminar apenas depois de se assegurar de que o incêndio não se reacenderá.</p>
--	--	---

IMP/SG/17

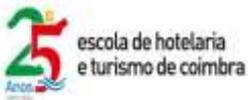
Fonte: <http://csegurancaaes.blogspot.pt/2011/05/como-utilizar-um-extintor.html>

Documento Elaborado Por:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Documento Aprovado Por:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 1/9

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Modo de proceder
  - 5.1. Utilização de Equipamento de Proteção Individual
  - 5.2. Fornecimento de equipamento de proteção individual (EPI)
  - 5.3. Uniforme
  - 5.4. Partes do corpo a proteger/EPI's adequados
    - 5.4.1. Proteção de olhos e face
    - 5.4.2. Proteção da cabeça
    - 5.4.3. Proteção do corpo quando exposto a temperaturas negativas
    - 5.4.4. Proteção dos pés
    - 5.4.5. Proteção dos membros superiores
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 2/9

## 1. OBJETIVO

O objetivo do procedimento Equipamento de Proteção Individual é o de garantir que todos os colaboradores utilizam os EPI'S adequados para a função que desempenham.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores e alunos da EHTC que estejam relacionados diretamente com o serviço de alimentação.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- OSHAS 18001:2007 – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.
- Decreto-Lei N.º 128/93 – Estabelece as exigências técnicas essenciais de segurança a observar pelos equipamentos de proteção individual (EPI) com vista a preservar a saúde e a segurança dos seus utilizadores.
- Portaria n.º 988/93 – Estabelece as prescrições mínimas de segurança e saúde dos trabalhadores na utilização de equipamento de proteção individual.
- Portaria n.º 1131/93 – Transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva 89/686/CEE, de 21 de Dezembro de 1989, a regulamentação técnica aos equipamentos de proteção individual (EPI).
- Portaria n.º 695/97 de 19 de Agosto – Altera os anexos I e V da Portaria n.º 1131/93, de 4 de Novembro, fixa os requisitos essenciais de segurança e saúde a que devem obedecer o fabrico e comercialização de equipamentos de proteção individual (EPI).

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**EPI:** Equipamento de Proteção Individual – Qualquer equipamento destinado a ser usado ou detido pelo trabalhador para a sua proteção contra um ou mais riscos suscetíveis de ameaçar a sua segurança ou saúde no trabalho, bem como qualquer complemento ou acessório destinado para tal fim.

**Risco:** Combinação da probabilidade e da (s) consequência (s) da ocorrência de um determinado acontecimento perigoso.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 3/9

## 5. MODO DE PROCEDER

### 5.1. Utilização de Equipamento de Proteção Individual

O uso de Equipamento de Proteção Individual (EPI) só deve ser aplicado como uma proteção complementar contra perigos e riscos para a saúde, quando outros recursos não forem suficientes para garantir a proteção do trabalhador (ex.: recursos estruturais ou organizacionais).

**A utilização deste equipamento é obrigatória quando:**

- ✓ Exista uma ordem superior que estabeleça o uso de um determinado equipamento;
- ✓ Existam regras de segurança, escritas ou sinalizadas, que determinem o uso de determinados equipamentos em relação à execução das correspondentes tarefas.

Dentro das instalações da cozinha, utiliza-se sempre a touca, bata/aventil, calçado adequado e os restantes equipamentos sempre que o colaborador considere necessário ou que sejam obrigatórios.

<b>Para que o EPI seja uma medida de prevenção deverá:</b>
✓ Ser selecionado corretamente (equipamento homologado – marca CE);
✓ Ser de fácil limpeza e conservação;
✓ Ser eficaz (adequado aos riscos) e prático;
✓ Ser confortável para o utilizador (tamanhos adequados a cada colaborador e aluno);
✓ Ser armazenado/arrumado de forma adequada e segura;
✓ Ser usado corretamente e sempre que requerido;
✓ Efetuar-se a sua correta manutenção.

Toda a roupa e equipamento de proteção, deverão ser de desenho e construção seguros e adequados à tarefa para que foram concebidos.

### 5.2. Fornecimento de equipamento de proteção individual (EPI)

É da responsabilidade do Responsável da Unidade, garantir que os colaboradores têm equipamento de proteção individual. Cada colaborador tem o dever de cumprir rigorosamente as regras estabelecidas de forma a proteger a sua própria saúde.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 4/9

### 5.3. Uniforme

A roupa e outro material que se use fora do local de laboração deve ser deixada no vestiário, esta deve ser mantida sempre devidamente limpa e deve ser guardada em cacifos individuais. No local de laboração, todo o pessoal deve usar fardamento adequado, que deve ser mantido limpo, e mudado sempre que se apresente sujo, mesmo que isso aconteça durante o turno de trabalho. O fardamento deve obedecer às seguintes regras:

- ✓ Deve ser de cor clara, confortável e adequado à tarefa a desempenhar;
- ✓ Ser de uso exclusivo no local de laboração;
- ✓ Ser constituído por touca/barrete, calçado apropriado e eventualmente avental.

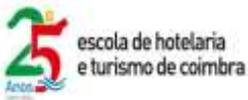
O fardamento pode ainda incluir, se for necessário, camisa, camisola ou túnica, se for necessário usar meias, estas deverão ser brancas de algodão.

Para se vestir o fardamento, deve-se, colocar primeiro a touca, (vestir a camisa e camisola, caso necessário) vestir a bata e calças e só depois o calçado, lavando-se as mãos de seguida.

A touca/barrete deve ser usada de modo a cobrir todo o cabelo, não deixando pontas de fora. Para segurar a touca não se devem usar ganchos ou molas. Esta deve ser presa com a ajuda de um elástico que deva fazer parte da sua estrutura. O uso de touca ou barrete é justificado pelo perigo de queda de cabelos, bem como pelos microrganismos que podem cair junto com o cabelo e partículas de caspa. Os cabelos devem apresentar-se lavados e penteados.

Embora não seja aconselhável que os trabalhadores do sexo masculino usem barba e/ou bigode, caso usem, o fardamento deve incluir proteção adequada para a barba e bigode.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 5/9

## 5.4. Partes do corpo a proteger/EPI's adequados

### 5.4.1. Proteção de olhos e face<sup>1</sup>

Os óculos de proteção devem ser usados sempre que os colaboradores estão sujeitos a partículas que saltam, como: metais, ácidos e outros líquidos químicos, gases e vapores, aerossóis biológicos ou radiação potencialmente perigosa. Os colaboradores que usam lentes de contacto devem usar também proteção de face e olhos adequada, nos locais onde existe algum risco.



### 5.4.2. Proteção da cabeça

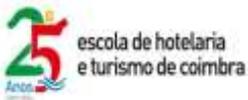
**Touca<sup>2</sup>:** Deve-se usar sempre touca, para proteção dos produtos servidos e para própria proteção da pele e cabelo e prevenção do risco de contaminação.



<sup>1</sup>Fonte: [https://www.lcavendas.com.br/product\\_images/q/oculos\\_de\\_seguran%C3%A7a\\_42833\\_zoom.jpg](https://www.lcavendas.com.br/product_images/q/oculos_de_seguran%C3%A7a_42833_zoom.jpg)

<sup>2</sup>Fonte: [http://2.bp.blogspot.com/-BIHZZzc\\_duA/Tghc5-6elsI/AAAAAAAAADU/NK\\_OASte1LA/s1600/Barrete.jpg](http://2.bp.blogspot.com/-BIHZZzc_duA/Tghc5-6elsI/AAAAAAAAADU/NK_OASte1LA/s1600/Barrete.jpg)

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 6/9

### 5.4.3. Proteção do corpo quando exposto a temperaturas negativas

**Jaqueta térmica**<sup>3</sup>: O uso desta jaqueta é obrigatório quando se executam tarefas em locais de frio excessivo (ex. câmaras de frio com temperaturas negativas).



### 5.4.4. Proteção dos pés

É obrigatório o uso de calçado apropriado à atividade.

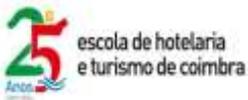


<sup>3</sup>Fonte: [http://www.episonline.com.br/imagens/episonline.com.br/produtos/fabricantes/maicol/japona\\_maicol.jpg](http://www.episonline.com.br/imagens/episonline.com.br/produtos/fabricantes/maicol/japona_maicol.jpg)

<sup>4</sup>Fonte: <http://www.vgsvisaoglobal.pt/wp-content/uploads/2012/03/52301.jpg>

<sup>5</sup>Fonte: <http://www.vgsvisaoglobal.pt/wp-content/uploads/2012/03/50908.jpg>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 7/9

Deverão ser:

- ✓ Com sola anti-derrapante, devido ao piso escorregadio existente nas instalações;
- ✓ Fechados na zona frontal, devido ao risco de derrame de alimentos/líquidos quentes;
- ✓ Impermeáveis devido à constante humidade existente nas zonas de preparação/confeção;
- ✓ De biqueira de aço. Devido ao risco de queda de objetos sobre os pés;
- ✓ Com proteção contra cargas electrostáticas, devido ao risco de choques elétricos (técnicos de manutenção).

#### 5.4.5. Proteção dos membros superiores

Para proteger os membros superiores, deve-se usar luvas e/ou manguitos para evitar a exposição a químicos, evitar o espetar picos, queimaduras e lesão por temperaturas extremas.

Um tipo de luva nunca poderá ser aplicado a todas as situações. A seleção das luvas deverá ser baseada na tarefa a desempenhar, conforme o perigo presente a evitar.

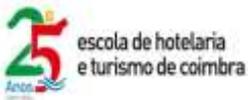
**Luvas de borracha (anti químicos)<sup>6</sup>** – na utilização de detergentes:



**Luvas de proteção contra o frio** – na manipulação de produtos congelados.

<sup>6</sup>Fonte: [http://i00.i.aliimg.com/img/pb/231/155/492/492155231\\_842.jpg](http://i00.i.aliimg.com/img/pb/231/155/492/492155231_842.jpg)

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 8/9

**Luvas de proteção de cortes<sup>7</sup>** – prevenção de risco de cortes quando no uso de facas ou objetos cortantes, como é o caso das luvas em malhas de aço inox:



**Luvas de proteção de calor** – para manipulação de objetos quentes (cozinhar) ou pratos quentes (refeitório).

**Luvas com manguitos** – para lavagem de loiça em tanques (prevenção de reações químicas/detergentes).

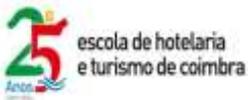
**Luvas de latex<sup>8</sup>** – para eliminação de restos alimentares dos pratos em refeitório (prevenção de riscos biológicos).



<sup>7</sup>Fonte: <https://lojavirtual.zeusdobrasil.com.br/thumb/600x600.6002.auto.jpg>

<sup>8</sup>Fonte: <http://www.kapitaoamerica.com.br/produtos/media/catalog/product/cache/1/image/9df78eab33525d08d6e5fb8d27136e95/3/9/3909.jpg>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 04
	Equipamento de Proteção Individual (EPI'S)	Revisão: A Pág. 9/9

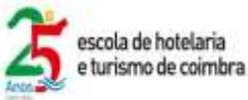
**Luva de proteção de entalamento** – para manipulação de cargas pesadas.

**Manguitos para proteção de queimaduras nos braços** – prevenção de risco de queimaduras por salpicos de gorduras quentes.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não se aplica.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 05
	Mala de Primeiros Socorros	Revisão: A Pág. 1/4

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Modo de proceder
  - 5.1. Formação/informação a dar aos colaboradores
  - 5.2. Conteúdo Mínimo da Caixa de Primeiros Socorros
  - 5.3. Revisão periódica da caixa de primeiros socorros
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 05
	Mala de Primeiros Socorros	Revisão: A Pág. 2/4

## 1. OBJETIVO

O objetivo do procedimento relativo à Mala de Primeiros Socorros é o de garantir que a mala de primeiros socorros da entidade possui os itens exigidos por lei, para além de outros que sejam considerados essenciais de acordo com o ramo de negócios e com os riscos que lhe são inerentes, de modo, a ter disponível o material básico em caso de incidente ou acidente; garantir que é dada a conhecer aos trabalhadores a localização da caixa de primeiros socorros, que deve estar num local acessível, devendo este estar devidamente sinalizado, com uma placa de sinalética adequada, que cumpra a legislação respetiva; definir que existam junto da mala/caixa/armário de primeiros socorros procedimentos escritos relativos ao modo de atuação nas situações de acidentes mais comuns; assegurar a revisão periódica do conteúdo da caixa (mensalmente) de modo a verificar se a caixa possui todos os itens definidos e se os mesmos se encontram dentro do seu período de validade e em bom estado de conservação.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento aplica-se a todos os colaboradores e alunos da EHTC.

## 3. DOCUMENTOS DE REREFÊNCIA

- Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro – Aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho.

*De acordo com o artigo 75.º da Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro, Regime Jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, é atribuída às empresas a responsabilidade da prestação de cuidados de primeiros socorros aos trabalhadores sinistrados. No entanto a lei não é clara quanto aos procedimentos a adotar em caso de emergência, local e características das caixas/kits de primeiros socorros. De igual modo, não existem referências em diplomas legais no que concerne ao tipo, à localização ou ao conteúdo da mala/caixa/armário de primeiro socorros.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup>Fonte: <http://shsnotrabalho.blogs.sapo.pt/959.html>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 05
	Mala de Primeiros Socorros	Revisão: A Pág. 3/4

#### 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**Primeiros socorros:** é o atendimento de emergência prestado no local de trabalho em situação de lesão ou de doença súbita, que ocorre antes de chegar o atendimento especializado de emergência, visando evitar/minimizar o agravamento do estado de saúde do trabalhador e/ou assegurar as suas funções vitais.

**Pessoa que presta os primeiros socorros:** é um trabalhador formado na matéria e apto a prestar os procedimentos de emergência primários, que usa uma quantidade limitada de equipamentos para proceder à primeira avaliação da vítima e para a necessária intervenção, enquanto aguarda a chegada do serviço de emergência que presta cuidados especializados.

**Acidente:** evento não planeado que resulta em morte, doença, lesão, dano ou outra perda.

**Incidente:** evento que deu origem a um acidente ou que tinha potencial de levar a um acidente.

**QAS:** Qualidade, Ambiente e Segurança.

**SST:** Sistema de Segurança e Saúde no Trabalho.

#### 5. MODO DE PROCEDER

##### 5.1. Formação/informação a dar aos colaboradores

Os elementos do departamento de QAS devem elucidar, através de uma ação de formação, todos os trabalhadores acerca da localização da (s) caixa (s) de primeiros socorros, bem como acerca do seu conteúdo e regras de utilização básica, em face dos acidentes mais comuns. Sempre que seja admitido um novo trabalhador, deve ser-lhe dada tal formação/informação.

##### 5.2. Conteúdo Mínimo da Caixa de Primeiros Socorros

Os elementos responsáveis pela SST da entidade, que é a quem cabe a responsabilidade da definição dos conteúdos da caixa de primeiros socorros, definiram-nos como os seguintes:

- ✓ Compressas de diferentes dimensões;
- ✓ Compressas próprias para queimaduras;
- ✓ Pensos rápidos (de preferência coloridos);
- ✓ Rolo adesivo;
- ✓ Ligadura não elástica;
- ✓ Solução anti-séptica (unidose);

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 05
	Mala de Primeiros Socorros	Revisão: A Pág. 4/4

- ✓ Álcool etílico 70% (unidose);
- ✓ Soro fisiológico; (unidose);
- ✓ Tesoura de pontas rombas;
- ✓ Pinça;
- ✓ Luvas descartáveis em latex;
- ✓ Pomada para queimaduras.

Para além do conteúdo anteriormente referido, seria desejável que a entidade dispusesse de uma manta térmica e de um saco térmico para gelo.

### 5.3. Revisão periódica da caixa de primeiros socorros

Por forma a garantir o conteúdo da mala de primeiros socorros, este deve ser revisto mensalmente, pelos respetivos responsáveis, que têm a responsabilidade de supervisionar o cumprimento deste procedimento, listando o que nela existe, revendo-a periodicamente, de preferência mensalmente e verificando as datas de validade de cada item nela existente (naqueles em que essa questão for aplicável).

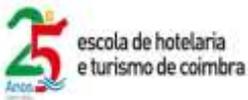
Estas vistorias devem ser registadas em documento próprios, abolindo esquecimentos e evitando que o prazo de validade dos itens seja ultrapassado – IMP.18.

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**IMP.18:** Ficha de controlo e reposição de material da caixa de 1<sup>os</sup> socorros

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



	<b>Procedimento</b>	SST 06
	Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos	Revisão: A Pág. 1/5

## ÍNDICE

1. Objetivo
2. Campo de aplicação
3. Documentos de referência
4. Abreviaturas e Definições
5. Modo de proceder
  - 5.1. Fluxograma
6. Documentos relacionados

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 06
	Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos	Revisão: A Pág. 2/5

## 1. OBJETIVO

Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos, associados a todas as atividades da entidade, de forma a determinar aqueles que, por comprometerem a segurança e saúde dos trabalhadores ou de outras partes interessadas são considerados não aceitáveis, e definir formas de proceder ao seu controlo, registo, divulgação, atualização e arquivo.

## 2. CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a instalações e equipamentos, considerando todos os serviços e atividades desenvolvidas pela Entidade, incluindo as de rotina e ocasionais.

## 3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- OSHAS 18001:2007 – Sistemas de gestão de segurança e saúde no trabalho.
- Decreto-Lei nº 441/91, de 14 de Novembro – Qualidade de Vida no Trabalho.
- Decreto-Lei nº 133/99, de 21 de Abril – Melhoria da Segurança e da Saúde dos Trabalhadores no Trabalho.
- Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto – Aprova o Código no Trabalho.
- Lei nº 35/2004, de 29 de Julho – Regulamenta a Lei nº 99/2003, de 27 de Agosto, que aprovou o Código do Trabalho.
- Decreto-Lei nº 488/99, de 17 de Novembro – Segurança, Saúde dos Trabalhadores e Ambiente de Trabalho.

## 4. ABREVIATURAS E DEFINIÇÕES

**Risco:** Combinação da probabilidade e da gravidade da ocorrência de um determinado acontecimento perigoso.

**Avaliação do Risco:** Processo global de estimativa da grandeza do risco e de decisão sobre a sua aceitabilidade.

**Identificação de Perigos:** Processo de reconhecer a existência de um perigo e de definir as suas características.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

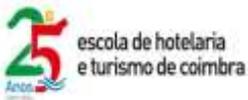
	<b>Procedimento</b>	SST 06
	Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos	Revisão: A Pág. 3/5

**Parte Interessada:** Qualquer indivíduo ou grupo potencialmente afetado pelo desempenho ao nível da Segurança e Saúde no Trabalho da Organização.

**Perigo:** Fonte ou situação com um potencial para o dano em termos de lesões ou ferimentos para o corpo humano ou de danos para a saúde, para o património, para o ambiente do local de trabalho, ou uma combinação destes.

**SGSST:** Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho.

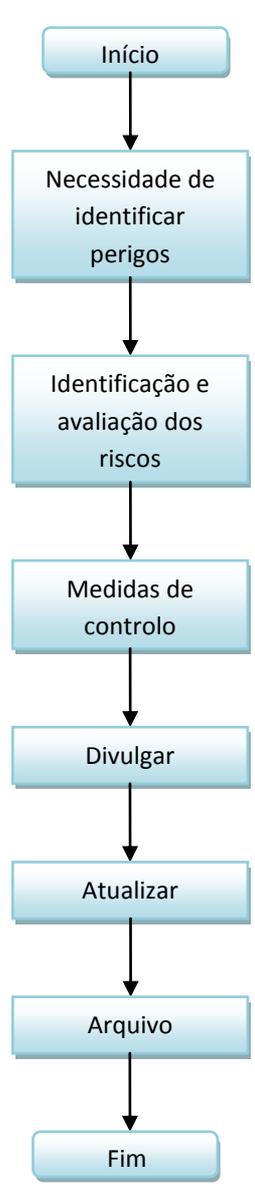
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 06
	Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos	Revisão: A Pág. 4/5

## 5. PROCEDIMENTO

A metodologia associada ao processo de identificação perigos, avaliação e controlo dos riscos é descrita no Fluxograma, onde são identificadas as responsabilidades, os documentos e os impressos associados.

### 5.1.Fluxograma

Atividade	Responsável	Critério de execução	Docs
	<p>Representante da gestão</p> <p>Entidade contratada para o efeito</p> <p>Entidade contratada para o efeito</p> <p>Representante da gestão</p> <p>Representante da gestão</p> <p>Representante da gestão</p>	<p>A necessidade de identificação/atualização de perigos pode resultar das seguintes situações:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alterações ao nível das atividades, processos ou serviços da organização;</li> <li>- Alterações nos requisitos legais aplicáveis e/ou noutros requisitos que a organização subscreva.</li> </ul> <p>A empresa de segurança e saúde no trabalho vai fazer a identificação e avaliação das instalações e produz um relatório com essa informação.</p> <p>No relatório estão propostas as medidas de controlo para eliminação ou minimização dos riscos.</p> <p>Os resultados são divulgados aos colaboradores, sensibilizando-os para os perigos e riscos identificados, e para que sejam tomadas as medidas de prevenção e/ou proteção necessárias.</p> <p>Revisão/atualização dos registos, sempre que necessário.</p> <p>Arquiva os originais do relatório de identificação de perigos e avaliação e controlo de riscos.</p>	

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Procedimento</b>	SST 06
	Identificação de Perigos, Avaliação e Controlo de Riscos	Revisão: A Pág. 5/5

## 6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

**PGD 01:** Controlo de Documentos e Registos

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## **III - Instruções de Trabalho**

	<b>Instruções de Trabalho</b>	IT 01
	Postura Correta	Revisão: A Pág. 1/8

## 1. Objetivo

Esta instrução de Trabalho tem como objetivo dar a conhecer aos colaboradores e alunos da EHTC, as posturas corretas que deverão ser adotadas no local de trabalho/ensino assim como, dar a conhecer dicas e exercícios para combater a adoção de posturas incorretas.

## 2. Descrição

O uso prolongado de periféricos do computador (teclado e rato) pode levar ao aparecimento de dores nos músculos e nervos, a menos que algumas orientações sejam seguidas.

Trabalho intenso no computador sem alternância, pausas para descanso e mudanças de postura pode ser prejudicial,

É possível trabalhar com maior segurança e conforto adotando-se as seguintes dicas ergonómicas:

### 1. Postura e Posição

- ✓ Mantenha uma boa postura quando usar os periféricos, use uma cadeira que tenha um bom suporte para as costas;
- ✓ Mantenha os seus pés bem apoiados no chão ou num suporte apropriado. Ajuda a reduzir a pressão sobre as costas e permite uma melhor circulação sanguínea;
- ✓ Evite girar ou inclinar o tronco ou pescoço ao trabalhar. Equipamentos de uso frequente devem ser posicionados diretamente à sua frente;
- ✓ Mantenha os seus ombros relaxados, com os cotovelos junto ao corpo;
- ✓ Evite apoiar os seus cotovelos em superfícies duras ou na mesa, use pequenas almofadas se necessário;
- ✓ O antebraço deve ficar alinhado com o teclado, num ângulo de 90°, de modo a ficar em posição relaxada. Isso requer que o teclado fique em posição inclinada;
- ✓ Os pulsos devem ficar em posição neutra ou reta ao digitar. Movimente os seus braços sobre o teclado.

### 2. Ritmo de Trabalho

- ✓ Faça pausas frequentes durante o dia, estas pausas podem ser breves e incluir alongamento para otimizar os resultados. A cada duas ou três horas levanta-se, dê uma volta e faça uma atividade alternativa.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Instruções de Trabalho</b>	IT 01
	Postura Correta	Revisão: A Pág. 2/8

### 3. Técnica de Trabalho

- ✓ Diminua o número de movimentos repetitivos. Isto pode ser feito com auxílio de teclas de atalho e com o uso de programas especiais para esse fim. O uso de combinações de teclas também contribui em muito para reduzir o uso do rato;
- ✓ Altere as tarefas a fim de não permanecer com o corpo na mesma posição, por tempos prolongados, durante o trabalho;
- ✓ Mantenha os seus dedos e articulações relaxadas enquanto digita;
- ✓ Nunca segure numa caneta ou lápis nas mãos enquanto estiver digitando;
- ✓ Evite bater no teclado com muita força. As suas mãos devem ficar relaxadas;
- ✓ Estudos mostram que a maioria dos utilizadores batem no teclado com força 4 vezes superior do que o necessário;
- ✓ Descanse os seus olhos olhando, de vez em quando, para objetos diferentes enquanto trabalha.

### 4. Ambiente de Trabalho

- ✓ Os seus apontamentos, arquivos e telefones devem estar num lugar de fácil acesso;
- ✓ Quando estiver a escrever no computador, evite procurar coisas sobre o teclado ou noutros materiais;
- ✓ Ajuste e posicione o monitor de modo a que, ao olhar para ele, o seu pescoço fique em posição neutra ou reta. O monitor deve ficar diretamente à sua frente. A parte superior do monitor deve estar diretamente à frente dos seus olhos de modo a que ao olhar para ele você olhe levemente para baixo;
- ✓ Regule o monitor de modo a evitar brilho excessivo. Evite também reflexos de janelas e outras fontes luminosas;
- ✓ Personalize o seu computador. O tipo de letra, o contraste, a velocidade e tamanho do ponteiro do rato e as cores da tela podem ser configuradas para melhor conforto e eficiência.

### Exemplificação:

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



### Cadeira

- ✓ Deve ter encosto ajustável e deve suportar a parte inferior das costas;
- ✓ Os apoios dos braços são necessários para tarefas que exigem que os membros superiores permaneçam afastados do corpo;
- ✓ A cadeira deve ter altura ajustável, pra que as coxas fiquem horizontais.



### Mesa

- ✓ A altura da mesa de trabalho deve ter de 65 cm a 75 cm;
- ✓ Os pés devem estar totalmente apoiados no piso. Se necessário, use suporte (descanso) para os pés.



### Monitor

- ✓ Certifique-se que a tela do monitor está limpa;
- ✓ A posição do monitor deve minimizar ofuscamentos e reflexos;
- ✓ Ajuste o brilho e o contraste da tela do monitor.



### Ângulos e medidas importantes

- ✓ A distância olho-tela deve ser de 50 cm a 65 cm;
- ✓ O topo da tela do monitor deve estar na direção ou abaixo do nível horizontal dos olhos do usuário;
- ✓ Os ombros devem estar relaxados e a parte superior do corpo não deve estar inclinada para a frente;

<sup>1</sup>Fonte: Manual sobre Ergonomia; UNICAMP - Campinas-SP; Maio/2001

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



- ✓ A tela do monitor deve estar inclinada para trás de 10° a 20°;
- ✓ O ângulo de visão da tela deve ser de 40°;
- ✓ Os cotovelos devem estar paralelos ao teclado.



- ✓ O pescoço não deve estar excessivamente dobrado para a frente ou para trás;
- ✓ Mantenha os pulsos em posição reta.



- ✓ Se possível, conserve a posição do monitor em ângulos retos (de 90 °) em relação às janelas;
- ✓ Reorganize o microcomputador e mantenha os itens mais frequentemente utilizados dentro de fácil alcance, não se torcendo nem se esticando para apanhá-los.

## 5. Estilo de vida

- ✓ Exercícios aeróbicos ajudam a manter a forma física, aumentar a resistência cardiovascular e diminuir a tensão dos usuários de computadores;
- ✓ Uso de medicamentos para os pulsos sem receita e acompanhamento médico não são recomendados. Se começar a apresentar sintomas, procure mais informações e ajuda do seu médico. Pequenas mudanças feitas logo que se notar os primeiros sintomas podem evitar complicações futuras em muitos casos.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## 5.1. Ginástica Laboral

A Ginástica Laboral é uma forma de atividade física realizada no horário laboral e que decorre no próprio local de trabalho. É uma atividade que tem uma curta duração, entre 5 a 15 minutos, funcionando como pausa ativa, não causando fadiga física nem transpiração, e não sendo por isso necessário qualquer equipamento específico.

Os principais benefícios com prática de ginástica laboral e comprovados cientificamente:

- ✓ Prevenção ativa de lesões músculo esqueléticas ligadas ao trabalho;
- ✓ Redução dos níveis de dor corporal (zona lombar, cervical, ombros);
- ✓ Redução dos gastos com despesas médicas e absentismo;
- ✓ Melhoria das relações entre colaboradores favorecendo o trabalho em equipa;
- ✓ Aumento da produtividade de cada colaborador;
- ✓ Aumento da sensação de boa disposição e bem-estar no trabalho.

### Exemplo de ginástica laboral



<sup>1</sup>Fonte: <http://sossolteiros.virgula.uol.com.br/wp-content/uploads/2012/05/img-ergonomia.png>

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Instruções de Trabalho</b>	IT 01
	Postura Correta	Revisão: A Pág. 6/8

**Exemplo de sequência da Ginástica Laboral indicada para pessoas que permanecem por longos períodos em pé, com a cabeça para baixo e executando várias atividades com os braços, mãos e dedos**



Iniciar o movimento com o queixo no ombro, contando até 3 e virar para o outro lado. Fazer 2 vezes para cada lado.

Sentado com as pernas esticadas, pés unidos e dedos para cima, levar os ombros para trás 10 vezes.



Idem e levar os ombros para frente 10 vezes.

Idem, segurar na nuca com os cotovelos unidos e tentar encostar os cotovelos na perna. Segurar por 15 segundos.



Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



Sentado com os joelhos flexionados e pés unidos, laçar o braço atrás ou na frente do corpo com cotovelo esticado. Movimentar o braço abrindo e fechando os dedos 15 vezes cada lado...

Sentado com os joelhos flexionados e pés unidos, flexionar a cabeça e inclinar o corpo a frente. Segurar por 15 segundos.



Sentado com as pernas afastadas, pés para cima, inclinando o corpo tentando segurar a perna ou pés. Segurar por 15 segundos.

Sentado com as pernas afastadas, girar o corpo levando os braços alternadamente em direção as pernas ou pés . Repetir 10 vezes.



Idem, inclinar o corpo para lateral com apoio da mão oposta, levando o braço para cima com a palma para fora e o cotovelo esticado.

Abdominais - Joelhos flexionados, mãos na frente do corpo e elevado, subir só até a metade das costas e descer lentamente.  
Repetir 10 vezes.



Deitados com pernas flexionadas, estender os braços e puxar para cima, segurando por 15 segundos. Levantar de lado e lentamente.

	<b>Instruções de Trabalho</b>	IT 02
	Movimentação de Cargas e Posturas Adequadas	Revisão: A Pág. 1/1

## 1. Objetivo

Tem como objetivo dar a conhecer aos colaboradores e alunos a forma correta para movimentar cargas adotando sempre posturas adequadas.

## 2. Descrição

- Antes de levantar a carga:
  - ✓ Verificar se a área para onde se vai dirigir está desimpedida de obstáculos;
  - ✓ Verificar se pode agarrar firmemente a carga;
  - ✓ Verificar se as mãos, a carga ou eventuais pegas não estão escorregadias.
- Para levantar a carga:
  - ✓ Colocar um pé de cada lado da carga e o corpo sobre a mesa;
  - ✓ Utilizar os músculos das pernas para se erguer;
  - ✓ Endireitar as costas;
  - ✓ Colocar a carga tao próxima quanto possível do corpo;
  - ✓ Levantar e transportar a carga com os braços esticados e virados para baixo.

### Exemplificação<sup>1</sup>:



<sup>1</sup> Fonte: [http://www.mundoergonomia.com.br/upload/imagem\\_portal\\_artigo/1847/3138.jpg](http://www.mundoergonomia.com.br/upload/imagem_portal_artigo/1847/3138.jpg)

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

## **IV – Sistema HACCP**

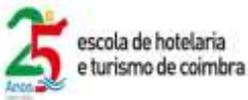
	<b>Sistema HACCP</b>	HP
	Noções básicas	Revisão: A Pág. 1/8

O HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point) é um sistema preventivo de controlo que visa a segurança alimentar. Trata-se de um método organizado, sistemático e científico, bem como um contributo documentado e verificável, para a implementação de um sistema de vigilância do processo de fabrico. É um sistema reconhecido internacionalmente que pode ser aplicado a toda a indústria alimentar bem como a todos os sectores a jusante e montante. Para além disto, permite, ainda, identificar e analisar os perigos associados aos diferentes estádios do processo de produção de um alimento, definir os meios necessários para o controlo desses perigos e garantir que esses meios são utilizados de forma eficaz.

### Vantagens e Desvantagens do sistema HACCP

- *Vantagens do sistema HACCP*
  - ✓ Otimiza os recursos técnicos e humanos utilizados para além de os direcionar para as atividades críticas;
  - ✓ Facilita ações de autocontrolo mais eficientes, sobretudo com menos probabilidade de ocorrência de falhas/ acidentes e de fraudes;
  - ✓ Estabelece um clima de confiança perante as autoridades oficiais, agentes económicos e o consumidor em geral em termos de segurança dos alimentos;
  - ✓ Motiva a formação do pessoal;
  - ✓ Proporciona uma visão ampla e objetiva do que efetivamente se passa na empresa;
  - ✓ Permite reduzir os custos da não qualidade visto ser baseado numa filosofia preventiva de redução de custos e desperdícios;
  - ✓ É recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS), Comissão Internacional de Especificações Microbiológicas dos Alimentos (ICMSF) e Organização das Nações Unidas para a Agricultura (FAO);
  - ✓ Pode ser usado como prova de defesa contra ações legais;
  - ✓ É um complemento de outros sistemas de gestão, nomeadamente o sistema de gestão da qualidade;
  - ✓ É um sistema aplicável a toda a cadeia alimentar;
  - ✓ Pode ser usado para introduzir o aspeto da segurança alimentar no desenvolvimento de novos produtos;

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Sistema HACCP</b>	HP
	Noções básicas	Revisão: A Pág. 2/8

- ✓ É um sistema reconhecido e considerado eficaz internacionalmente;
- ✓ Promove a mudança de políticas e de práticas da empresa de um controlo de qualidade retrospectivo para uma garantia de qualidade preventiva.

- *Desvantagens do sistema HACCP*

- ✓ Necessita de recurso técnicos humanos e materiais nem sempre disponíveis na empresa;
- ✓ Necessita de empenhamento e envolvimento sincero de todos os elementos da organização;
- ✓ Exige disponibilidade de tempo;
- ✓ Implica uma alteração de atitude;
- ✓ Requer dados técnicos detalhados e constante atualização;
- ✓ Requer a conservação da informação para uma forma simples de interpretação;
- ✓ Requer ações concentradas em todos os intervenientes da cadeia alimentar.

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Sistema HACCP</b>	HP
	Pré-requisitos do Sistema HACCP	Revisão: A Pág. 3/8

A segurança alimentar é o resultado da implementação pelas empresas alimentares dos programas de pré-requisitos e dos procedimentos baseados nos princípios do HACCP.

Os programas de pré-requisitos são a base para implementação efetiva do HACCP e devem estar implementados antes do sistema de HACCP ser estabelecido.

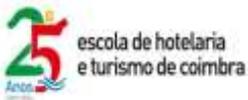
Os programas de pré-requisitos são definidos como procedimentos ou etapas universais que controlam as condições operacionais dentro de uma empresa alimentar, permitindo a criação de condições ambientais que são favoráveis à produção de alimentos seguros.

Não é possível implementar um sistema HACCP eficaz numa empresa sem que tenham sido assegurados requisitos como:

- 1. Requisitos estruturais**
- 2. O empenho da Direção/ Administração**
- 3. Formação**
- 4. Controlo de pragas**
- 5. Procedimentos de higiene**
- 6. Plano de limpeza e desinfeção**
- 7. Controlo da potabilidade da água**
- 8. Saúde do manipulador**

Quando se pretende implementar o HACCP numa empresa, o primeiro passo será então avaliar os programas existentes e verificar se todos os requisitos são cumpridos. É necessário também verificar se todos os controlos são efetuados e se a documentação correta existe e é utilizada. É importante manter evidências que validem a eficácia desses programas e o cumprimento dos requisitos. Estes programas são a base dos planos HACCP e devem ser adequados e eficazes.

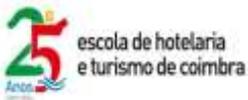
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

	<b>Sistema HACCP</b>	HP
	Princípios do Sistema HACCP	Revisão: A Pág. 4/8

O sistema assenta nos sete princípios básicos seguintes:

<b>Princípio 1</b>	Identificar perigos e riscos que devem ser prevenidos, eliminados ou reduzidos para níveis aceitáveis.
<b>Princípio 2</b>	Identificar os Pontos Críticos de Controlo (PCC's) de forma a controlar os perigos identificados.
<b>Princípio 3</b>	Estabelecer limites críticos que devem ser respeitados para garantia que cada PCC está sob controlo.
<b>Princípio 4</b>	Estabelecer um sistema de monitorização que assegure que os PCC's estão sob controlo.
<b>Princípio 5</b>	Estabelecer ações corretivas a serem tomadas quando o sistema indicar que um PCC está fora de controlo.
<b>Princípio 6</b>	Estabelecer procedimentos de verificação que confirmem o adequado funcionamento do HACCP.
<b>Princípio 7</b>	Organizar a documentação respeitante a todos os procedimentos e registos relativos a estes princípios e à sua aplicação.

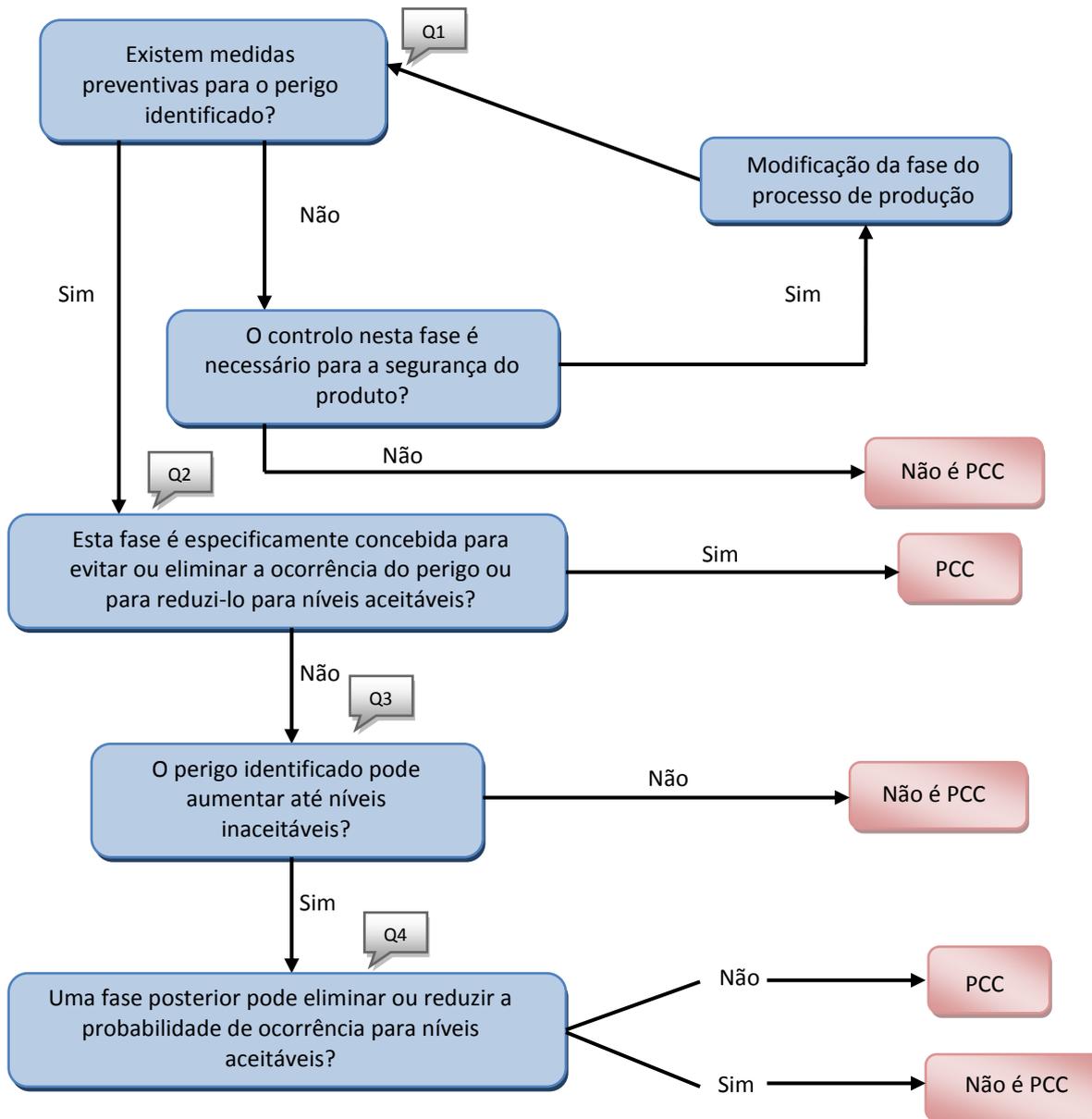
Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

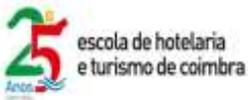
	<b>Sistema HACCP</b>	HP
	Etapas para a Implementação do Sistema HACCP	Revisão: A Pág. 5/8

A aplicação dos princípios HACCP consiste nas seguintes etapas:

- 1. Formação da equipa HACCP**
- 2. Descrição do produto**
- 3. Identificação do uso pretendido do produto**
- 4. Elaboração do diagrama de fluxo do processo e esquema da área de fabrico**
- 5. Confirmação do fluxograma no terreno e do esquema da área de fabrico**
- 6. Identificação, análise de perigos e medidas de controlo**
- 7. Identificação dos pontos críticos de controlo**
- 8. Estabelecimento dos limites críticos para os pontos críticos de controlo**
- 9. Estabelecimento de processos de monitorização para os pontos críticos de controlo**
- 10. Estabelecimentos de medidas corretivas**
- 11. Estabelecimento de procedimentos de verificação**
- 12. Estabelecimento de documentação e recolha de dados**

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------

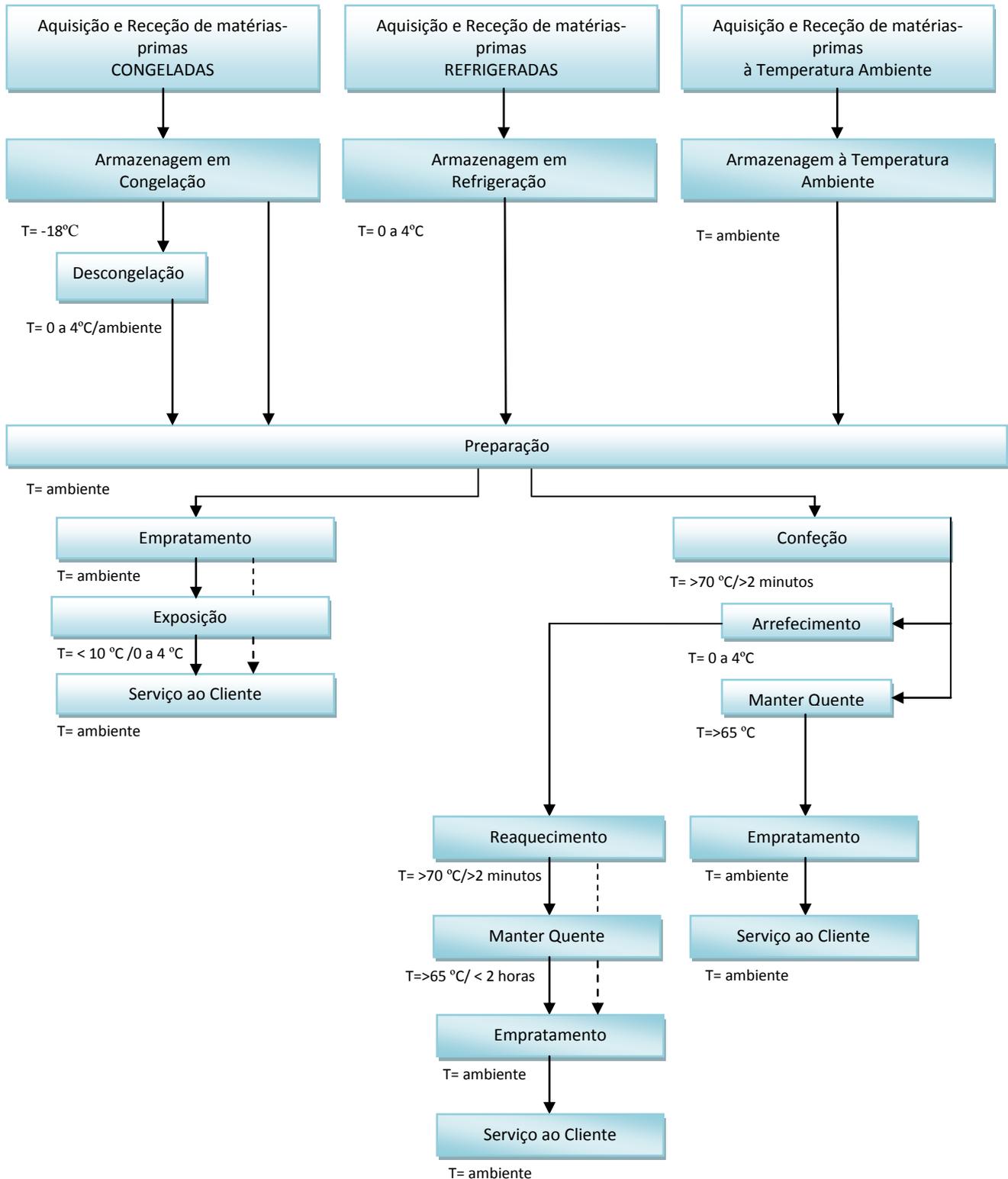


	<b>Sistema HACCP</b>				HP	
	Árvore de Decisão				Revisão: A	
						Pág. 7/8

### Respostas às Questões da Árvore de Decisão

Etapa	Perigos	Questão				Resposta
		Q1	Q2	Q3	Q4	
Receção das Matérias-primas	<b>M</b> Produtos a desrespeitarem as especificações técnicas	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Armazenamento de matérias-primas CONGELADOS	<b>M</b> Contaminação cruzada com outros alimentos Crescimento microbiano	SIM	SIM	—	—	PCC
Armazenamento de matérias-primas REFRIGERADOS	<b>M</b> Contaminação cruzada com outros alimentos Crescimento microbiano	SIM	SIM	—	—	PCC
Preparação	<b>M</b> Sobrevivência e multiplicação de microrganismos patogénicos	SIM	NÃO	NÃO	—	NÃO
Confeção	<b>M</b> Contaminação e multiplicação de microrganismos patogénicos	SIM	SIM	—	—	PCC
Manter-quente	<b>M</b> Contaminação cruzada e multiplicação de microrganismos patogénicos	SIM	SIM	—	—	PCC
Arrefecimento	<b>M</b> Contaminação e multiplicação de microrganismos patogénicos	SIM	SIM	—	—	PCC
Reaquecimento	<b>M</b> Contaminação e multiplicação de microrganismos patogénicos	SIM	SIM	—	—	PCC
Exposição	<b>M</b> Contaminação cruzada	SIM	SIM	—	—	PCC
Empratamento	<b>M</b> Sobrevivência e multiplicação de microrganismos patogénicos	SIM	NÃO	NÃO	—	NÃO
Serviço ao cliente	<b>M</b> Contaminação cruzada	SIM	NÃO	NÃO		NÃO

Documento Elaborado Por:	Data: __/__/__	Documento Aprovado Por:	Data: __/__/__
--------------------------	----------------	-------------------------	----------------



## **V. Mapas de identificação de etapas do processo “ Confeção e Preparação”**

Mapas de identificação de etapas dentro do processo mais crítico da entidade (Confeção e Preparação), relativamente aos vários pontos em análise no manual QAS, bem como a identificação de riscos, causas, impacto e probabilidade de concretização desses riscos, Medidas de controlo preventivas, limites críticos, monitorização método, frequência e responsável), ações corretivas e registos a efetuar.

Etapa	P C C	Perigo	Causas	Impacto	Probabilidade	Medidas de Controle	Limites Críticos	Monitorização	Frequência	Medidas Corretivas	Registro
<b>Seleção dos Ingredientes</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Indisponibilidade no mercado de determinado produto;</li> <li>-Produtos vendidos não preenchem requisitos mínimos exigidos no HACCP;</li> <li>-Produtos a desrespeitar as especificações técnicas;</li> <li>-Não conformidade no cumprimento do plano HACCP.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Escolha de fornecedores não certificados;</li> <li>-Os fornecedores alegarem serem certificados, mas não o serem;</li> <li>-Seleção do fornecedor que venda as matérias-primas a mais baixo custo, ao invés daquele que oferece maior garantia de qualidade no que vende.</li> </ul>	Alto	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formação;</li> <li>-Seleção apenas de fornecedores devidamente certificados;</li> <li>-Seleção dos fornecedores pela qualidade dos seus produtos e não pelo preço mais baixo, mantendo uma carteira de fornecedores fidedignos;</li> <li>-Exigir os certificados de qualidade a todos os fornecedores, que devem passar a fazer parte do dossier de HACCP.</li> </ul>					
<b>Verificação da integridade das embalagens, e desembalamento dos produtos o dos produtos da embalagem secundária</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-Produtos a desrespeitar as especificações técnicas;</li> <li>-Não conformidade no cumprimento do plano HACCP;</li> <li>-Contaminação cruzada com o resto das embalagens.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manuseamento e transporte incorreto dos alimentos;</li> <li>-Produtos com danos físicos provocados pela embalagem;</li> <li>-Produtos com a data de validade ultrapassada.</li> </ul>	Alto	Média	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Formação;</li> <li>-Avaliação dos fornecedores;</li> <li>-Inspeção visual dos produtos;</li> <li>-Verificar rótulo do produto (data de validade).</li> </ul>				Fichas de registo de devolução de produtos	
<b>Transferência dos ingredientes para a cozinha-Preparação, incluindo limpeza, Monda, Corte e Montagem</b>	<b>1 e 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contaminação cruzada;</li> <li>-Contaminação cruzada com corpos estranhos (ex.: cabelos);</li> <li>-Vestígios de detergentes e desinfetantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Manipulação incorreta;</li> <li>-Incumprimento das Boas Práticas de Higiene na manipulação dos produtos alimentares;</li> <li>-Procedimentos de lavagens incorretas.</li> </ul>	Alto	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boas práticas de higiene;</li> <li>-Formação;</li> <li>-Higiene do pessoal;</li> <li>-Inspeção visual;</li> <li>-Verificação do plano de higienização implementado.</li> </ul>					

Etapa	P C C	Perigo	Causas	Impacto	Probabilidade	Medidas de Controle	Limites Críticos	Monitorização	Frequência	Medidas Corretivas	Registo
<b>Armazenamento de produtos Congelados e Refrigerados</b>		-Contaminações cruzadas com outros alimentos e Crescimento Microbiano; -Contaminação cruzada com corpos estranhos.	-Acondicionamento incorreto (contaminação); - Temperatura de armazenamento incorreta; -Boas práticas de Higiene; -Higienização deficiente do equipamento (pedaços de embalagens anteriores); -Queda de partículas do equipamento devido a degradação interior.	Alto	Baixa	-Verificações diárias das temperaturas; -Verificar arrumação da arca de conservação descongelados e dos frigoríficos; -Manter os alimentos devidamente acondicionados e identificados no interior do equipamento; -Boas práticas de higiene; -Formação; -Verificar regularmente, por inspeção visual o estado em que se encontra o equipamento.	Congelados: T = -18°C Refrigerados: T = 0 a 4°C +/- 1°C	-Verificar a temperatura do equipamento de frio; -Inspeção visual; -Verificar o estado de congelação do Produto.	-No início e no fim do período de laboração da entidade; -No momento da retirada.	-Formação; -Boas práticas de higiene; -Diminuir a temperatura do equipamento de frio; -Substituição ou reparação do equipamento de frio em caso de avaria.	Fichas de Registo
<b>Armazenamento de produtos à Temperatura Ambiente</b>		-Contaminação cruzada com outros alimentos e Crescimento Microbiano; -Contaminação cruzada com corpos estranhos; -Contaminação através de pragas.	- Acondicionamento incorreto (contaminação cruzada); - Temperatura de armazenamento incorreta; -Boas práticas de Higiene; -Higienização deficiente do equipamento (pedaços de embalagens anteriores); -Condições de armazenamento inapropriada.	Alto	Média	-Criar separação física entre produtos de diferentes naturezas, de forma a não existir contaminação cruzada e transmissão de cheiros; -Manter os alimentos devidamente acondicionados e identificados no interior do equipamento; -Boas práticas de higiene; -Formação; -Controlo de pragas; -Aquisição de equipamento de controlo de insetos.					Ficha de registo das Temperaturas

Etapa	P C C	Perigo	Causas	Impacto	Probabilidade	Medidas de Controle	Limites Críticos	Monitorização	Frequência	Medidas Corretivas	Registro
Confeção	3	-Sobrevivência de microrganismos patogênicos; -Contaminação cruzada com corpos estranhos.	-Tempo ou temperatura de preparação insuficiente; -Manipulação incorreta dos alimentos-; -Falta de vestuário de trabalho adequado e completo; -Acondicionamento inadequado dos alimentos.	Alto	Baixa	-Boas práticas de higiene e fabrico; -Confeccionar bem os alimentos até que o centro dos mesmos atinja os 70°C, ou seja, fique bem passado; -O alimento deverá ser consumido em 30 minutos após a confeção; -Formação; -Verificar comprimento do plano de higiene; -Inspeção visual; -Uso de farda de trabalho completa.	O interior dos alimentos tem de ficar bem passado, de forma a garantir que o mesmo atinja a temperatura.  > 2 Minutos	-Inspeção visual.	-Sempre que se confeccionam alimentos.	-Aumentar a temperatura de confeção do alimento.	
		-Contaminações cruzadas com microrganismos patogênicos e multiplicação dos mesmos; -Presença de corpos estranhos (ex.: cabelos); -Contaminação através de pragas.	-Incumprimento das boas práticas de higiene; -Temperatura de banho-maria a 65°C; -Acondicionamento inadequado dos alimentos; -Incumprimento das boas práticas de higiene; -Falta de vestuário adequado e completo; -Condições de exposição inadequadas.	Alto	Baixa	-Boas práticas de higiene; -Formação; -Verificar temperatura do banho-maria; -Uso de farda de trabalho completa; -Controlo de pragas.	Temperatura = ou <10°C  +/- 2°C	-Controlar tempo através do relógio.	-Sempre que os alimentos se encontram em banho - maria	-Aumentar a temperatura do banho-maria; -Rejeitar os alimentos que tenham estado em banho-maria num período de tempo superior a 2 horas; -Formação.	Fichas de registo das temperaturas do banho-maria

Etapa	P C C	Perigo	Causas	Impacto	Probabilidade	Medidas de Controle	Limites Críticos	Monitorização	Frequência	Medidas Corretivas	Registro
<b>Arrefecimento</b>	<b>5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Contaminações cruzadas com microrganismos patogênicos e multiplicação dos mesmos;</li> <li>-Presença de corpos estranhos (ex.: queda de partículas);</li> <li>-Contaminação através de pragas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Incumprimento das boas práticas de higiene;</li> <li>-Arrefecimento lento do produto;</li> <li>-Boas práticas de Higiene;</li> <li>-Higienização deficiente do equipamento;</li> <li>-Queda de partículas de equipamento devido a degradação anterior;</li> <li>-Condições de exposição inapropriadas.</li> </ul>	Alto	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boas práticas de higiene;</li> <li>-Formação;</li> <li>-Verificar regularmente por inspeção visual o estado em que se encontra o equipamento;</li> <li>-Controle de pragas.</li> </ul>	<p>T=0 a -4°C, 90 min.-Medir o período de tempo entre congelação/arrefecimento</p> <p>T=+/- 1°C</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Medir o período de tempo entre congelação/arrefecimento, através de um relógio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sempre que se arrefecem alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar o tempo de arrefecimento;</li> <li>-Diminuir a temperatura do equipamento de frio;</li> <li>-Substituição ou reparação do equipamento de frio;</li> <li>-Rejeitar os alimentos.</li> </ul>	
<b>Reaquecimento</b>	<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sobrevivência de microrganismos patogênicos;</li> <li>-Contaminação cruzada com corpos estranhos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tempo ou temperatura de preparação insuficiente;</li> <li>-Manipulação incorreta dos alimentos;</li> <li>-Falta de vestuário de trabalho adequado e completo.</li> </ul>	Alto	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Boas práticas de higiene;</li> <li>-Formação;</li> <li>-Deixar ferver o alimento durante + de 3 minutos e servi-lo no prazo Máx. de 30 minutos;</li> <li>-Inspeção visual;</li> <li>-Uso de farda de trabalho completa;</li> <li>-Cozinhar bem o alimento de forma a que o seu interior fique "bem passado".</li> </ul>	<p>Temperatura = ou &gt; 65°C (fervura)</p> <p>Tempo = +3 minutos de fervura</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fervura inspeção visual;</li> <li>-Tempo relógio ou cronómetro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Sempre que se reaquecem os alimentos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Aumentar o tempo de fervura do alimento;</li> <li>-Rejeitar os alimentos;</li> <li>-Formação.</li> </ul>	

Etapa	P C C	Perigo	Causas	Impacto	Probabilidade	Medidas de Controle	Limites Críticos	Monitorização	Frequência	Medidas Corretivas	Registro
<b>Empratamento</b>		-Contaminações cruzadas com microrganismos patogênicos; -Presença de corpos estranhos (ex.: cabelos); -Vestígios de detergentes e desinfetantes.	-Incumprimento de boas práticas de higiene; -Procedimentos de lavagem incorretos; -Falta de vestuário de trabalho adequado e completo.	Alto	Baixa	-Boas práticas de higiene; -Formação; .Realizar os processos de higienização de acordo com as instruções dos planos de higienização afixados; -Inspeção visual; -Uso de farda de trabalho completa.					
		-Contaminações cruzadas com microrganismos patogênicos; -Presença de corpos estranhos (ex.: cabelos); -Vestígios de detergentes e desinfetantes.	-Incumprimento de boas práticas de higiene; -Procedimentos de lavagem incorretos; -Falta de vestuário de trabalho adequado e completo.	Alto	Baixa	-Boas práticas de higiene; -Formação; .Realizar os processos de higienização de acordo com as instruções dos planos de higienização afixados; -Inspeção visual; -Uso de farda de trabalho completa.					
<b>Serviço ao Cliente</b>		-Contaminações cruzadas com microrganismos patogênicos; -Presença de corpos estranhos (ex.: cabelos); -Vestígios de detergentes e desinfetantes.	-Incumprimento de boas práticas de higiene; -Procedimentos de lavagem incorretos; -Falta de vestuário de trabalho adequado e completo.	Alto	Baixa	-Boas práticas de higiene; -Formação; .Realizar os processos de higienização de acordo com as instruções dos planos de higienização afixados; -Inspeção visual; -Uso de farda de trabalho completa.					
		-Contaminações cruzadas com microrganismos patogênicos; -Presença de corpos estranhos (ex.: cabelos); -Vestígios de detergentes e desinfetantes.	-Incumprimento de boas práticas de higiene; -Procedimentos de lavagem incorretos; -Falta de vestuário de trabalho adequado e completo.	Alto	Baixa	-Boas práticas de higiene; -Formação; .Realizar os processos de higienização de acordo com as instruções dos planos de higienização afixados; -Inspeção visual; -Uso de farda de trabalho completa.					

# Anexos

## **Anexo I – Declaração de Confidencialidade**



**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DE  
COIMBRA**

**Mestrado em Auditoria Empresarial e Pública - Conformidade**

À Exma. Sra. Dra.  
Ana Paula Pais  
Escola de Hotelaria e  
Turismo de Coimbra  
Quinta da Boavista  
3030-076 Coimbra

**Declaração de Confidencialidade**

A aluna do mestrado em Auditoria Empresarial e Pública - Conformidade do Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra, Sara Sofia Polónio Martinho no âmbito do estágio a realizar, declara aplicar e respeitar o dever de confidencialidade, como princípio ético do auditor, relativa à utilização e proteção da informação da entidade.

A mestranda

Sara Martinho

## **Anexo II – Certificação de Tratamento de Óleos Alimentares**

**Confidencial**

## **Anexo III – Fichas Técnicas dos Produtos Químicos**

**Confidencial**

**Anexo IV – Relatório Técnico e  
Certificação da Inspeção das  
Instalações de Gás**

**Confidencial**

## **Anexo V – Relatório Técnico da Manutenção dos Extintores**

**Confidencial**

## **Anexo VI – Exemplo de uma Nota de Encomenda**

**Confidencial**

## **Anexo VII – Manutenção Periódica das Máquinas**

**Confidencial**

## **Anexo VIII – Declaração de Conformidade de Fornecedores**

**Confidencial**

**Anexo IX – Participação e  
Qualificação de Acidente em  
Serviço e Boletim de  
Acompanhamento Médico**

**Confidencial**

## **Anexo X – Exemplos de Planos de Higienização**

**Confidencial**

**Anexo XI – Relatório do Controlo de  
Pragas e Plantas de Localização de  
Isco para Roedores**

**Confidencial**

**Anexo XII – Lista de Material  
existente na Caixa de Primeiros  
Socorros**

**Confidencial**

**Anexo XIII – Registo de Amostra  
Testemunha**

**Confidencial**

**Anexo XIV – Ficha de Registo de  
Controlo de Temperaturas de  
Óleos**

**Confidencial**

**Anexo XV – Ficha de Registro de  
Controlo de Temperaturas de  
Unidades de Frio**

**Confidencial**

**Anexo XVI – Ficha de Registo de  
Controlo de Temperaturas de  
Confeção dos Alimentos**

**Confidencial**

**Anexo XVII – Ficha de Registo de  
Controlo de Temperaturas do Ar  
das Áreas de Preparação**

**Confidencial**

**Anexo XVIII – Ficha de Registo de  
Recusa de Matérias-Primas**

**Confidencial**

**Anexo XIX – Ficha de Registo de  
Rejeição de Produto após a  
Receção**

**Confidencial**

**Anexo XX – Ficha de Registo de  
Controlo de Manutenção de  
Extintores**

**Confidencial**

**Anexo XXI – Ficha de Registo da  
Substituição do Óleo de Fritura**

**Confidencial**

**Anexo XXII – Ficha de Registo de  
Controlo da Temperatura de  
Arrefecimento e/ou Congelação**

**Confidencial**

**Anexo XXIII – Exemplo de uma  
Ficha Técnica de Produção**

**Confidencial**

**Anexo XXIV – Boletim de  
ensaio das análises efetuadas  
no âmbito do Programa de  
Controlo de Qualidade da  
Água da ACEM**

**Confidencial**

**Anexo XXV – E-mail para as  
Entidades Externas**

Coimbra, 27 de Fevereiro de 2014

Assunto: Pedido para o Apoio na Implementação do Sistema de Higiene e Segurança Alimentar

Exmo Sr. ou Sr<sup>a</sup>:

O meu nome é Sara Martinho, sou mestranda em Auditoria Empresarial e Pública e encontro-me a realizar um estágio na Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra, sito na Quinta da Boavista, 3030-076 Coimbra.

A nossa escola pretende contratar uma empresa de consultoria para apoio na implementação de um sistema de segurança alimentar baseado nos princípios do HACCP, motivo pelo qual estou a entrar em contato convosco.

Agradecemos o envio de um orçamento com a descrição das respetivas etapas da implementação e organização do sistema em questão.

Com os melhores cumprimentos

Sara Martinho

**Anexo XXVI – Propostas para  
a Prestação dos serviços de  
Implementação do Sistema  
HACCP na EHTC**

**Confidencial**