

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM**

**Escola Superior Agrária de Santarém**

Mestrado em Tecnologia Alimentar

**RELATÓRIO INTEGRADOR DA ATIVIDADE PROFISSIONAL**

Maria João Belo Oliveira

**Santarém, 2015**

**INSTITUTO POLITÉCNICO DE SANTARÉM**

**Escola Superior Agrária de Santarém**

Mestrado em Tecnologia Alimentar

**RELATÓRIO INTEGRADOR DA ATIVIDADE PROFISSIONAL**

Relatório Integrador da Atividade Profissional  
para a obtenção do grau de Mestre em  
Tecnologia Alimentar

Maria João Belo Oliveira N° 130391007

Orientador: Doutora Marília O. Inácio  
Henriques

**Santarém, 2015**



## **Agradecimentos**

Findo este trabalho quero expressar o meu reconhecimento a todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para a sua realização.

À Professora Dr. Marília Henriques, pela sua disponibilidade profissional e pessoal, pela motivação, orientação e transmissão de conhecimentos que tornaram possível a elaboração desta dissertação.

À minha família, em especial ao meu marido e filho, pela paciência, por todo o incentivo e apoio constante.

A todos os colegas com quem tive a oportunidade de trabalhar, aprender e partilhar as experiências profissionais e pessoais

A todos o meu obrigado.

## **RESUMO**

A informação apresentada neste relatório pretende demonstrar como algumas das competências adquiridas ao longo da formação académica foram aplicadas e desenvolvidas em contexto profissional. São apresentadas as empresas onde a autora colaborou, descrevendo-se as atividades desenvolvidas.

A autora obteve em 1993 o grau de Bacharelato em Tecnologia das Indústrias Agro-Alimentares – ramo Tecnologia da Carne, e no ano de 2005 o grau de licenciado em Engenharia Alimentar – Ramo Qualidade Alimentar, na Escola Superior Agrária de Santarém.

A autora iniciou a sua atividade profissional em 1993, na área não alimentar, na Alico atualmente denominada MetLife, e na Joh a. Benckiser, atual Reckitt Benckiser entre 1996 e 1997. A partir 1998 começou a desenvolver a sua atividade profissional na área alimentar, na Milupa, como chefe do controlo da qualidade.

Desde 2005 até ao presente a autora desenvolve a sua atividade profissional na Toul – Sociedade Portuguesa, Lda, como Gestora da Segurança Alimentar.

Palavras-Chave: área alimentar; competências académicas; competências profissionais.

## **ABSTRACT**

The information presented in this report seeks to demonstrate how some of the skills acquired throughout the academic training were applied and developed in a professional context. Companies are presented where the author collaborated, describing the activities and responsibilities developed.

The author obtained in 1993 the degree of Bachelor in Agro-food Industries Technology – Technology Branch of the “Meat”, and in the year 2005 the Bachelor's degree in Food Engineering-Food Quality Branch, at Escola Superior Agrária de Santarém.

The author began his professional activity in 1993, in the non-food area, in Alico currently named MetLife, and at Joh a. Benckiser, Reckitt Benckiser's current between 1996 and 1997. From 1998 began to develop their professional activity in the food area in Milupa, as head of quality control.

From 2005 to the present the author develops his professional activity in Toul-Sociedade Portuguesa, Lda, as of Food Safety Manager.

Keywords: food area; academic skills; professional skills

## **Abreviaturas**

BRC – British Retail Consortium – Global Standard for Food Safety issue 6

CGI - Comité de Gestão de Incidentes

ETAR– Estação de Tratamento de Águas Residuais

FIFO – First in First out

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points

PPR - Programa de Pré-Requisitos

QC - Responsável pelo Controlo da Qualidade

RGQ – Responsável pela Gestão da Qualidade

Toul – Sociedade Portuguesa de Desidratação, Lda

# Índice

<b>Capítulo I. Enquadramento e Formação.....</b>	<b>1</b>
<b>I.1 Enquadramento .....</b>	<b>1</b>
<b>I.2 Habilitações Académicas e Formação Profissional.....</b>	<b>2</b>
I.2.1 Habilitações Académicas .....	2
<b>I.3 Estágio – Área do HACCP .....</b>	<b>3</b>
<b>I.4 Formação Complementar e Profissional.....</b>	<b>4</b>
I.4.1 Formação Complementar.....	4
I.4.2 Formação Profissional .....	5
I.4.2.1 Qualidade e Segurança Alimentar.....	5
I.4.2.2 Sistemas da Qualidade e HACCP.....	5
I.4.2.3 Boas Práticas de Higiene.....	6
I.4.2.4 Tecnologia.....	6
I.4.2.5 Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho .....	6
<b>Capítulo II. Atividade Profissional.....</b>	<b>7</b>
<b>II.1 Sinopse .....</b>	<b>7</b>
<b>II.2 Atividade Profissional na Área Não Alimentar .....</b>	<b>8</b>
II.2.1 Atividades Desenvolvidas na Alico.....	8
II.2.2 Competências Adquiridas e Desenvolvidas .....	8
II.2.3 Atividades Desenvolvidas na Joh A. Benckiser .....	8
II.2.4 Competências Adquiridas e Desenvolvidas .....	8
<b>II.3 Atividade Profissional na Área Alimentar .....</b>	<b>10</b>
II.3.1 Atividades Desenvolvidas na Milupa Portuguesa, Lda.....	10
II.3.1.1 Responsabilidades.....	11
II.3.1.2 Competências Adquiridas e Desenvolvidas.....	12
II.3.2 Atividades Desenvolvidas na Toul, Lda.....	12
II.3.2.1 Sistema da Segurança Alimentar .....	14
II.3.2.2 Controlo da Documentação .....	19
II.3.2.3 Calibração dos Equipamentos.....	21
II.3.2.4 Auditorias Internas.....	21
II.3.2.5 Formação .....	23
II.3.2.6 Avaliação da Satisfação dos Clientes .....	24
II.3.2.7 Seleção e Avaliação de Fornecedores.....	24

II.3.2.8	Controlo do Produto Não Conforme.....	25
II.3.2.9	Retirada de Produto do Mercado .....	26
II.3.3	Qualidade.....	28
II.3.4	Ambiente .....	29
II.3.5	Segurança Higiene e Saúde no Trabalho.....	29
II.3.6	Competências Adquiridas e Desenvolvidas .....	31
<b>Capítulo III. Análise Crítica da Evolução da Experiência Profissional.....</b>		<b>33</b>
<b>Apêndice I – Certificados de Habilitações.....</b>		<b>34</b>
<b>Apêndice II – Formação Complementar e Profissional.....</b>		<b>37</b>
	Formação Complementar .....	37
	Qualidade e Segurança Alimentar .....	40
	Sistemas da Qualidade e HACCP.....	44
	Boas Práticas de Higiene .....	48
	Tecnologia .....	49
	Higiene Saúde e Segurança no Trabalho.....	54
<b>Apêndice III – Declaração da Empresa.....</b>		<b>56</b>

# **Capítulo I. Enquadramento e Formação**

## **I.1 Enquadramento**

Neste relatório descreve-se a atividade profissional desenvolvida ao longo dos últimos 20 anos, apresentando-se, nos capítulos seguintes, as principais atividades exercidas, sendo dada especial ênfase à atividade como Diretora da Qualidade na Toul – Sociedade Portuguesa de Desidratação, Lda, nos últimos 10 anos.

A autora iniciou a sua atividade profissional em 1993, na Alico - American Life Insurance Company, atualmente denominada MetLife, como unit agent, onde desenvolveu atividade comercial na área dos seguros de vida. Esta atividade permitiu-lhe o desenvolvimento de competências na área comercial tanto no contacto direto com o cliente como no contacto telefónico.

Entre 1996 e 1998 na Joh a. Benckiser, atual Reckitt Benckiser, exerceu funções de analista do controlo de qualidade. O trabalho desenvolvido permitiu o desenvolvimento de competências em ambiente industrial e laboratorial, o contacto com materiais novos e novos produtos e o desenvolvimento de competências na área da química.

De 1998 a 2005, desenvolveu a sua atividade profissional na Milupa, como chefe do controlo da qualidade.

Como responsável pelo controlo da qualidade foram aprofundados os conhecimentos na área de interpretação dos resultados das análises físico-químicas e microbiológicas.

Foi iniciada a atividade de realização de auditorias e elaboração de relatórios das mesmas.

A formação no sistema HACCP foi desenvolvida e este sistema foi implementado na empresa pela autora como líder da equipa de HACCP. Foram também adquiridos conhecimentos, através de ações de formação, na implementação dos sistemas internacionais da qualidade (ISO), tendo participado na implementação do sistema NP EN ISO 9001, e depois na sua certificação.

A gestão e liderança de equipas de trabalho passou a fazer parte da sua rotina diária.

Desde 2005 até ao presente a autora desenvolve a sua atividade profissional na Toul – Sociedade Portuguesa, Lda, como Gestora da Segurança Alimentar.

Ao iniciar a sua atividade profissional na Toul a autora implementou sistema HACCP e como líder da equipa e responsável pela sua manutenção.

Continuou a desenvolver os seus conhecimentos nos referenciais ISO e outros sistema de segurança alimentar, como o BRC, tendo implementado os mesmos na empresa e é a responsável pela condução ao processo de certificação.

Começou a desenvolver trabalho em novas áreas como a gestão da área da higiene e segurança no trabalho e a área ambiental.

A descrição detalhada da atividade profissional, devidamente comprovada, procura evidenciar a evolução dos conhecimentos teóricos adquiridos durante a licenciatura em Qualidade Alimentar, assim como as competências desenvolvidas na área da qualidade. Esta sistematização das competências desenvolvidas ao longo da atividade profissional pretende evidenciar uma clara evolução de conhecimentos técnico-científicos, que permitiram uma consolidação das competências técnicas.

Este relatório encontra-se organizado em três capítulos: no 1º capítulo, apresentam-se as habilitações académicas, formação complementar e formação profissional; no 2º capítulo, ponto 1 e 2 é descrita a experiência profissional, nomeadamente as atividades desenvolvidas e responsabilidades exercidas na área alimentar e na área não alimentar, respectivamente; no 3º capítulo, apresenta-se uma descrição crítica da evolução em termos da experiência profissional.

Em apêndice apresentam-se os comprovativos da qualificação e da experiência profissional, nomeadamente os certificados na área da certificação, formação e higiene e segurança no trabalho.

## **I.2 Habilitações Académicas e Formação Profissional**

### **I.2.1 Habilitações Académicas**

Bacharelato em Tecnologia das Indústrias Agro-Alimentares – ramo Tecnologia da Carne, obtido na Escola Superior Agrária de Santarém, em 23 de Março de 1993 com a classificação final de 14 valores.

O trabalho de fim de curso, com o tema “Pesquisa de Resíduos de Antibióticos em Carne” resultou de um estágio realizado no Laboratório Nacional de Medicina Veterinária.

Licenciatura em Engenharia Alimentar – Ramo Qualidade Alimentar, obtida na Escola Superior Agrária de Santarém, em 13 de Maio de 2005 com a classificação final de 15 valores.

O trabalho de fim de curso, com o tema “Revisão do Sistema HACCP e Validação de um dos Pontos Críticos”, resultou de um estágio realizado na Milupa – Portuguesa, Lda.

### **I.3 Estágio – Área do HACCP**

**Tema:** Revisão do Sistema HACCP e Validação de um dos Pontos Críticos

**Local:** Milupa Portuguesa, Lda

**Duração:** 4 meses

**Supervisor:** Dra Fernanda Pires (Escola Superior Agrária de Santarém)

**Co-orientador:** Dra Ana Neves (Escola Superior Agrária de Santarém)

**Orientador:** Eng. Carlos Sobral (Milupa)

**Avaliação:** 19 Valores

#### **Resumo**

O objectivo deste trabalho foi a revisão do sistema de HACCP existente e a validação de um dos pontos críticos. A revisão do sistema foi feita para cada uma das secções da fábrica, tendo-se começado a alterar o fluxograma, de acordo com as alterações introduzidas na linha, e fazendo a verificação no local. Devido às alterações em algumas das receitas e às alterações das linha de produção e/ou embalagem todo o manual e planos de HACCP foram revistos.

Para a validação do ponto crítico temperatura do jet cooker foram retiradas amostras quando se detectavam temperaturas abaixo do limite crítico e efectuaram-se as seguintes análises: contagem de bactérias aeróbias mesófilas a 30° C, contagem de microrganismos termófilos a 55° C e contagem de clostrídeos sulfito-redutores. Foram também analisadas amostras de matérias-primas usadas em alguns produtos para tentar estabelecer uma relação entre a contaminação da matéria prima e as características microbiológicas do produto acabado, não se conseguindo no entanto estabelecer qualquer relação.

## **I.4 Formação Complementar e Profissional**

Porque se considera que a formação profissional e complementar obtida contribuíram de forma decisiva para o desenvolvimento das competências profissionais atualmente evidenciadas, descrevem-se de seguida aquelas que se consideram de maior relevância. Os comprovativos da formação complementar e profissional encontram-se em Apêndice.

### **I.4.1 Formação Complementar**

**Curso:** “Trabalhador Designado e Representante do Empregador”

**Data:** 02, 09, 16, 23 e 30 de Novembro de 2011

**Duração:** 35 horas

**Local:** Lisboa, Portugal

**Instituição:** Sinálise

**Certificado de N° - 5346/2012**

#### **Descrição**

Esta formação permitiu o conhecimento das organizações de apoio às atividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e a identificação das notificações obrigatórias para a empresa. Adquiriram-se conhecimentos para poder representar a entidade empregadora, nas suas obrigações legais em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

**Curso:** “Formação Pedagógica de Formadores”

**Data:** 07 de Fevereiro a 09 de Abril 2007

**Duração:** 96 horas

**Local:** Santarém, Portugal

**Instituição:** IEFP

**Certificado de N° - EDF 445836/2007 DL**

#### **Descrição**

Esta formação possibilitou o licenciamento da experiência adquirida em formações ministradas pela autora, nomeadamente: Preparação, desenvolvimento e avaliação de sessões de formação, tendo em conta a facilitação do processo de aprendizagem pela seleção e aplicação dos métodos, técnicas e meios pedagógicos mais adequados e a

operacionalização da formação pela definição de objectivos operacionais e pelo controlo dos resultados.

Adquiriram-se competências pedagógicas para preparar sessões de formação de acordo com as características dos participantes, desenvolver de um modo eficaz o conteúdo de um programa de formação, animar sessões de formação e ainda avaliar os resultados da aprendizagem, planificar e produzir instrumentos de avaliação.

## **I.4.2 Formação Profissional**

### **I.4.2.1 Qualidade e Segurança Alimentar**

**”Auditorias da Qualidade”**, ministrado pela SGIE – Consultores de Gestão e Inovação Empresarial, S.A. em 9 e 16 de Abril de 1999, nas instalações da Milupa, com a duração de 16 horas.

**”Amostragem vs Resultados de Ensaio”**, promovido pela Relacre nas suas instalações em 22 de Novembro de 2000 com a duração de 8 horas.

**”Auditorias da Qualidade”**, ministrado pela B.I e Q. – Consultores de Engenharia e Gestão Industrial, Lda, que decorreu entre 7 e 10 de Agosto de 2006, com a duração de 14 horas.

### **I.4.2.2 Sistemas da Qualidade e HACCP**

**”HACCP – Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos”** ministrado pela CEQUAL - Centro de Formação para a Qualidade, em Lisboa de 22 de Maio a 03 de Junho de 2003, com a duração de 35 horas.

**”ISO 22000:2005 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar”**, organizado pela Ordem dos Engenheiros, no seu auditório, em 22 de Junho de 2005, com a duração de 8 horas.

**”NP EN ISO 22000:2005 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar”**, ministrado pela Fides, Crl – Centro de Formação, que decorreu entre 29 de Maio e 1 de Junho de 2006, Lisboa, com a duração de 14 horas.

**“Introdução aos Referenciais BRC-Food”**, promovido pela SGS Academy em Lisboa, em 16 de Maio de 2012, com a duração de 8 horas.

### **I.4.2.3 Boas Práticas de Higiene**

**“Limpeza e Desinfecção na Área Alimentar”**, ministrado pela Betelgeux Portugal nas instalações da Toul, Lda, em 18 de Fevereiro de 2013, com a duração de 2 horas.

### **I.4.2.4 Tecnologia**

**”Segurança Alimentar - Perspectivas”**, promovido pela Relacre nas suas instalações em 23 de Novembro de 2005, com a duração de 8 horas.

**”Os Códigos de Boas Práticas – Conceção e Implementação na Indústria Alimentar”** – ministrado pela FIPA– Federação das Industrias Portuguesas Agro-Alimentares, em 23 e 24 de Março de 2006, Lisboa, com a duração de 14 horas.

**”Codificação Básica”**, promovido pela GS1 Portugal, nas suas instalações, em 20 de Junho 2007, com a duração de 4 horas.

**“Codificação Avançada”**, promovido pela GS1 Portugal, nas suas instalações em 20 de Junho de 2007, com a duração de 4 horas.

**“Rastreabilidade de Produtos Embalados”**, promovido pela GS1 Portugal, nas suas instalações em 25 de Julho de 2007, com a duração de 4 horas.

### **I.4.2.5 Higiene, Saúde e Segurança no Trabalho**

**”Gestão da Segurança em Laboratórios”**, ministrado pela Soquímica – Sociedade de Representações de Química, Lda, nas suas instalações de Lisboa em 20 de Fevereiro de 2002, com a duração de 7 horas.

**”Noções Básicas de Socorrismo”**, ministrado pelos Bombeiros de Azambuja, em Azambuja, nos dias 16 e 17 de Agosto de 2006, com a duração de 8 horas.

## **Capítulo II. Atividade Profissional**

### **II.1 Sinopse**

A atividade profissional foi desenvolvida na área não alimentar, entre 1993 e 1997, e na área alimentar, mais especificamente na área da qualidade, a partir de 1998.

Iniciou a sua atividade profissional em 1993, na Alico - American Life Insurance Company, atualmente denominada MetLife, como Unit Manager, onde desenvolveu atividade comercial na área dos seguros de vida.

Entre 1996 e 1997, exerceu funções na Joh a. Benckiser, atual Reckitt Benckiser, como Analista do Controlo da Qualidade.

De 1998 a 2005, desenvolveu a sua atividade profissional na Milupa, como Chefe do Controlo da Qualidade. Iniciou a sua atividade na área alimentar como responsável pelos laboratórios de controlo microbiológico e físico-químico.

Desde 2005 até ao presente desenvolveu a sua atividade profissional na Toul – Sociedade Portuguesa de Desidratação, Lda, como Gestora da Segurança Alimentar (RGQ). Iniciou o processo de certificação da empresa, como a certificação do sistema HACCP e do sistema da qualidade NP EN ISO 9001:2005, passando mais tarde para a certificação de acordo com os referenciais NP EN ISO 2200:2005 e BRC.

Após a certificação da empresa, e como RGQ e líder da equipa de HACCP, tendo adquirido um conhecimento profundo do funcionamento da empresa, passou a ser responsável pelos assuntos da qualidade e segurança alimentar. O contacto com os clientes para os assuntos da qualidade passou a ser da sua responsabilidade.

Face à necessidade, por parte da empresa, de cumprir os requisitos legais na área de Higiene e Segurança no Trabalho e na área Ambiental, a coordenação destas áreas passou também a fazer parte das suas funções na empresa.

Tendo em conta a diversidade de funções desenvolvidas diariamente na sua atividade na empresa, apresenta-se uma descrição detalhada nas diferentes áreas.

## **II.2 Atividade Profissional na Área Não Alimentar**

### **II.2.1 Atividades Desenvolvidas na Alico**

No início de 1993, a autora iniciou a sua atividade profissional na Alico, atualmente denominada MetLife, como consultora de seguros no ramo vida.

Desenvolveu a sua atividade na área comercial de seguros de vida, tanto no contacto direto com o cliente como no contacto telefónico e também na assistência pós venda.

Em 1994 foi promovida a Unit Manager e começou a formar a sua própria equipa, passando a fazer o recrutamento de novos consultores e a participar na sua formação.

### **II.2.2 Competências Adquiridas e Desenvolvidas**

Durante o período em que trabalhou na Alico, a autora desenvolveu e aprofundou as suas competências na área comercial de contacto com o cliente. Esta atividade permitiu-lhe desenvolver competências na seleção e recrutamento, iniciar a sua experiência na área da formação e liderança de equipas de trabalho.

### **II.2.3 Atividades Desenvolvidas na Joh A. Benckiser**

Em Janeiro de 1996 a autora iniciou a sua atividade profissional numa nova área, na Joh A. Benckiser, empresa que produzia detergentes para tratamento da roupa, como Analista do Controlo da Qualidade.

De entre as principais funções desenvolvidas salienta-se a inspeção e aprovação das matérias-primas e do material de embalagem à receção.

Foi responsável pelo controlo da produção durante as várias fases e o controlo do produto final através da realização de análises químicas.

Fazia o controlo da embalagem do produto final, pela verificação da codificação, selagem final e armazenamento.

### **II.2.4 Competências Adquiridas e Desenvolvidas**

O trabalho desenvolvido na Joh A. Benckiser permitiu o desenvolvimento e aprofundamento de competências em ambiente industrial e laboratorial.

O contacto com materiais novos e novos produtos permitiu o desenvolvimento de competências na área da química.

O trabalho em ambiente industrial, com linhas de produção e a realização de controlo em linha, permitiu o desenvolvimento de competências na produção industrial.

A realização de tarefas laboratoriais, como analista, permitiu o aprofundamento dos conhecimentos no controlo de qualidade laboratorial.

## **II.3 Atividade Profissional na Área Alimentar**

### **II.3.1 Atividades Desenvolvidas na Milupa Portuguesa, Lda.**

A Milupa Portuguesa, Lda, foi fundada em 1972 através da associação entre a Milupa AG (Alemã) e a empresa que até então comercializava os produtos da marca Milupa e Portugal, a Solaca – Sociedade de Lacas, Lda.

Em 1972 e 1973 a empresa dedicou-se à construção das instalações fabris em Benavente, tendo o arranque de laboração ocorrido em 1974.

A atividade produtiva da Milupa na área da alimentação infantil, iniciou-se com a produção de leite em pó para bebé e algumas farinhas lácteas, sendo posteriormente alargada a outros leites dietéticos e farinhas lácteas.

A partir de 1986 iniciou-se a produção dos flocos de cereais com a marca Miluvit, ao mesmo tempo que se continuava a verificar o alargamento da gama de produtos importados.

Em Outubro de 1995, a multinacional alemã Milupa AG foi adquirida pelo grupo holandês NUMICO. De acordo com a filosofia do grupo a Milupa foi escolhida para se dedicar à produção de farinhas lácteas e cereais simples, deixando a produção dos leites em pó.

A fábrica foi expandida, passando a produzir não só para o mercado português mas para outros países onde eram comercializados produtos do grupo NUMICO.

A Milupa, como empresa de alimentação infantil, sempre produziu de acordo com as boas prática de fabrico e higiene, apesar de não possuir um sistema HACCP, tendo começado a trabalhar na sua implementação em 1999.

Em Março de 2000 a Milupa obteve a certificação do seu sistema da qualidade de acordo com a norma NP EN ISO 9001:2000, pela APCER - Associação Portuguesa de Certificação.

No sector alimentar a alimentação infantil requer um cuidado especial, pois os principais consumidores, as crianças, representam um grupo de risco. Apresentam um sistema imunitário pouco resistente, o que os torna mais vulneráveis, como tal a preocupação com estes consumidores torna-se constante.

Nas crianças a alimentação apresenta um papel muito importante, assim torna-se necessário um controlo rigoroso permanente em todas as matérias-primas, produto final, armazenamento e transporte, para se obter um produto de qualidade e seguro para o consumidor.

Os produtos produzidos pela Milupa são desidratados, apresentando um teor de água muito baixo. A desidratação ou secagem consiste na remoção por evaporação ou sublimação da maior parte da água presente no alimento.

Apesar dos produtos serem desidratados, na Milupa foi implementado um controlo de qualidade muito rigoroso, tendo em conta o facto de o público alvo destes produtos ser constituído por um grupo de risco

### **II.3.1.1 Responsabilidades**

Na Milupa, assumiu a responsabilidade pelos laboratórios de análises físico-químicas e microbiológicas, coordenando uma equipa constituída por cinco analistas.

Era também da sua responsabilidade e competência assegurar que todas as matérias primas recepcionadas cumpriam os requisitos exigidos, fazendo a inspeção das condições de transporte e armazenamento à recepção.

Face aos historial existente, definiu e implementou planos de inspeção e ensaio para as matérias-primas de acordo com o seu grau de risco para produtos acabado e análises ambientais.

A verificação da conformidade das especificações das matérias-primas face aos resultados dos certificados enviados pelos fornecedores e resultados internos das análises era da sua responsabilidade.

Era responsável pela verificação dos resultados das análises de produto acabado e pelo envio dos certificados, quando o produto final se destinava a empresas do grupo.

Análise e interpretação dos resultados das análises ambientais, realizadas às instalações e ao pó recolhido pelos aspiradores de limpeza do chão. Sempre que eram detectados resultados fora dos limites definidos, a equipa de HACCP reunia para analisar a situação e definir as medidas corretivas e preventivas a implementar.

Diariamente fazia o acompanhamento dos analistas na realização dos ensaios e interpretação dos resultados.

Implementou o painel sensorial e treino dos provadores em colaboração com uma empresa externa.

Fazia a gestão dos stocks do material de laboratório, reagentes químicos, e meios de cultura para microbiologia e investimentos em novos equipamentos ou material em função do orçamento anual para o laboratório.

Colaborou na implementação e manutenção do sistema de gestão da qualidade NP EN ISO 9001:2000.

Foi Membro da equipa de auditores internos da empresa, realizando auditorias internas e auditorias de acompanhamento a fornecedores nacionais e internacionais e também a para avaliação de novos fornecedores. Elaboração dos relatórios das auditorias internas e dos relatórios dos fornecedores para o grupo.

Foi responsável pela implementação do sistema HACCP na empresa. Enquanto líder da equipa elaborou o respectivo manual da segurança alimentar

Fazia a gestão das reclamações dos clientes nacionais e das empresas do grupo, reunindo com a equipa de segurança alimentar quando necessário.

Colaborou no planeamento semanal da produção, com o objectivo de assegurar que os produtos que eram isentos de glúten ou caseína não iriam ser contaminados.

No ano de 2004, orientou o estágio para obtenção do grau de bacharelato do aluno João Diogo Dias da Silva Gonçalves, da Escola Superior Agrária de Santarém, do curso de Engenharia Alimentar opção Tecnologia dos Produtos Hortofrutícolas, com o tema “Controlo da Qualidade Química e Microbiológica em Farinhas e Flocos de Cereais”.

### **II.3.1.2 Competências Adquiridas e Desenvolvidas**

Durante o período em que trabalhou na Milupa Portuguesa foram desenvolvidas e aprofundadas as seguintes competências:

- Controlo físico-químico e microbiológico e interpretação dos resultados
- Realização de auditorias e elaboração de relatórios;
- Elaboração e implementação do sistema HACCP;
- Desenvolvimento dos conhecimentos para implementação dos sistemas internacionais da qualidade (ISO);
- Gestão e liderança de equipas de trabalho.

### **II.3.2 Atividades Desenvolvidas na Toul, Lda**

A Toul – Sociedade Portuguesa de Desidratação, Lda é uma empresa portuguesa cuja atividade é a produção e comercialização de frutos e produtos hortícolas em pó. Foi fundada em 1965, através da associação entre a Sugal e a empresa que até então comercializava os produtos ATOM SARL, com sede em França, Le Puy St. Reparade.

Em finais de 1965 a Empresa dedicou-se à construção das instalações fabris em Azambuja, tendo o arranque de laboração ocorrido no final de 1966.

A atividade produtiva da TOUL, Lda iniciou-se com a produção do tomate desidratado, vulgo tomate em pó e foi posteriormente alargada a outros pós de frutos desidratados.

Em 1973, a Sugal cedeu a sua quota, passando a empresa a ser totalmente participada por capitais estrangeiros e por uma quota própria de  $\pm 40\%$ .

A partir da década de 70 iniciou-se a produção dos frutos desidratados, destinados às farinhas lácteas, ao mesmo tempo que se continuava a verificar o alargamento da gama dos frutos em pó.

Em 1984 foi alterada a composição do Capital Social, ficando este dividido em duas quotas, divisão que se mantém até à presente data.

A produção é em Portugal, mas 99 % da mesma destina-se a exportação, para os cinco continentes.

Em 2001 e de acordo com a legislação em vigor foi atribuído à Toul a autorização de laboração definitiva, para a produção e comercialização de frutos e produtos hortícolas desidratados, pelo método de spray dryer, sendo a única empresa em Portugal a exercer este tipo de atividade.

O método de secagem por Spray Dryer consiste em pulverizar o produto através de uma corrente de ar quente, a fim de retirar a água presente e gerar um produto final em forma de pó. O spray dryer é um equipamento aplicável à secagem de produtos que tenham sensibilidade ao calor, a fim de garantir o máximo de nutrientes presentes no alimento e no pó. Neste processo os concentrados são pulverizados no interior da câmara e reduzidos a partículas menores, que entram em contato com uma corrente de ar filtrado e quente.

A Desidratação de frutas e produtos hortícolas é uma boa forma de conservá-los, reduzir a perecibilidade, além de ser muito mais prático na hora do uso. O alimento desidratado é nutritivo, com a perda da água, o valor alimentício do produto concentra-se. O alimento desidratado é leve, compacto, fácil de transportar, além de manter o sabor inalterado, uma vez que é praticamente impossível a proliferação de microrganismos onde não há água nem oxigénio.

A Toul, Lda é uma empresa certificada de acordo com a norma NP EN ISO 22000:2005, desde Outubro de 2007, e do referencial BRC – Global Food Safety, desde Setembro 2008.

O pó de tomate possui certificado Kosher, ou seja obedece a todas as regras da lei judaica. Está também aprovado pela lei Islâmica com certificado Halal para a comunidade muçulmana.

As atividades desenvolvidas na Toul abrangem várias áreas, pelo que se irão descrever separadamente as funções desempenhas em cada uma das áreas: certificação, ambiente e higiene e segurança no trabalho.

### **II.3.2.1 Sistema da Segurança Alimentar**

A empresa é certificada desde 2006, pela norma NP EN ISO 9001:2000 e HACCP. Em 2007 passou a ser certificada pela norma NP EN ISO 22000:2005 e de acordo com o referencial “BRC – Food versão 6” de Julho de 2011.

Enquanto Gestora da Qualidade e Segurança Alimentar e líder da equipa da segurança alimentar do sistema de HACCP, é anualmente responsável pela apresentação à gestão de topo das alterações consideradas relevantes para a revisão do sistema da qualidade e com impacto na área de atuação da empresa, tais como:

- Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões pela gestão;
- Relatórios das auditorias internas da qualidade e auditorias externas;
- Análise das atas das reuniões de análise dos objectivos da qualidade;
- Análise de resultados de atividades de verificação;
- Situações de emergência, acidente e retirada;
- Reclamações de clientes e análise de ações implementadas;
- Resultados de revisão das atividades de atualização do sistema;
- Cumprimento dos indicadores *versus* objectivos da qualidade;
- Informações dadas pelos clientes;
- Desempenho do processo e conformidade do produto;
- Estado das acções correctivas e preventivas;
- Análise dos registos do sistema HACCP;
- Alterações que possam afectar o sistema de gestão da qualidade e segurança Alimentar;
- Avaliação das necessidades de formação;
- Alterações na legislação
- Recomendações de melhoria.

A revisão resultará em decisões e ações relativas a:

- Gestão da segurança alimentar
- Melhoria da eficácia do sistema de gestão da qualidade e dos seus processos;
- Melhoria do produto relacionada com os requisitos do cliente;
- Revisão da política da segurança alimentar e dos objectivos da qualidade;
- Necessidades de recursos e formação.

Em função de alterações significativas às rotinas e processos da organização, poder-se-ão executar revisões intermédias, gerais ou parciais, do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar implementado.

Se na sequência das revisões pela gestão ou na introdução de melhorias houver necessidade de proceder a alterações à RGQ, deverá ser feita uma avaliação dos impactes e ser definido um plano de implementação das alterações.

A Gestora da segurança alimentar é responsável por manter os registos resultantes das atividades de revisão pela Gerência.

Assim, a gestão de topo elabora a política da qualidade e segurança alimentar com o objectivo de produzir produtos seguros e legais, com a qualidade especificada e de acordo com os compromissos assumidos com os clientes.

Para assegurar que toda a organização tem conhecimento dos compromissos assumidos entre a gestão de topo e os clientes, são realizadas reuniões mensais com os responsáveis de cada sector da Toul. Nestas reuniões, a RGQ é responsável por transmitir aos responsáveis de cada sector os compromissos que foram assumidos pela gestão de topo e as linhas de atuação que devem ser seguidas para atingir esses objectivos. Assim, assegura-se que as exigências do cliente e as alterações legislativas são do conhecimento da organização.

Para manter a empresa certificada a RGQ é responsável por assegurar que os vários requisitos dos referenciais estão implementados e se mantêm no normal funcionamento da empresa, nomeadamente:

- **Programa de Pré-requisitos (PPR's)**, elaborado pela equipa de segurança alimentar da Toul. Este programa define as medidas operação da Toul em termos de estrutura física, ambiental e requisitos necessários à obtenção de um produto final que cumpra as exigências contratuais dos clientes, a legislação comunitária e a legislação em vigor nos países de destino do produto.

De forma a assegurar que todos os requisitos ambientais, de higiene das instalações e higiene pessoal são cumpridos, foi elaborada uma *check-list* que todas as segundas feira de manhã é verificada pela RGQ. Sempre que é detectado algum ponto fora dos requisitos é levantada uma não conformidade que é comunicada ao responsável do sector onde é detectada.

Do PPR fazem parte os seguintes pontos:

- **Layout, fluxo de produto e pessoal, segregação de matérias** – o fluxo de processos e movimento de operários e visitantes está definido para prevenir riscos de contaminação do produto e cumprir legislação.
- **Construção nas zonas de manipulação de matéria-prima, processamento, embalamento e armazenamento de produto final** – tectos, paredes e chão foram construídos de forma a evitar a acumulação de sujidade, condensação e bolores e facilitar as operações de limpeza.

A drenagem deve ser feita de forma a não comprometer a segurança do produto.

Nas zonas onde houver janelas estas não devem ter vidro e se permitirem ventilação da área devem ter protecção anti pragas.

As lâmpadas têm de estar protegidas, com película anti-estilhaço ou outro controlo alternativo.

A ventilação e extração para renovação e/ou extração de poeiras deve ser adequada à área. Se o ar for filtrado, a frequência da sua mudança deve estar registada e documentada.

- **Abastecimentos** - a água utilizada cumpre com todos os requisitos da legislação em vigor (decreto lei 306/2007), estão definidos os pontos de amostragem e a sua frequência.

Na caldeira usada na produção de vapor só são utilizados produtos aprovados para a indústria alimentar.

- **Equipamentos** - Todos os equipamentos são de material adequado, (inox 304), para contacto com alimentos e cumprem os requisitos legais adequados.

Foram concebidos e estão localizados de forma a permitir a limpeza e manutenção adequada.

- **Higiene Pessoal** – Existem instalações sanitárias que foram concebidas e são utilizadas de forma a minimizar os riscos de contaminação do produto. A roupa pessoal e farda de trabalho estão separadas. Existem lava-mãos e desinfetantes à entrada das zonas de laboração. Os operários mantêm o nível de higiene pessoal necessário à laboração na indústria alimentar.

- **Contaminações Químicas e Físicas** – Existem instalações próprias e isoladas com acesso restrito, para armazenamento dos produtos químicos. Os produtos são manuseados por pessoal com formação na área.

Para prevenir contaminações físicas estão instalados nas linhas de produção e embalagem filtros, crivos e imanes. A verificação e a frequência destas barreiras está definida em procedimento documentado. Na linha de embalagem está instalado o detector de metais, de forma a garantir a obtenção de um produto final seguro.

Todas as facas existente estão devidamente numeradas e é verificada e sua existência no início de cada turno. É proibido o uso de x-ato, clips nas zonas de produção e embalagem.

Foi elaborada uma política do vidro/plástico quebradiço que define o modo de operar em caso de quebra. Semanalmente são verificados todos os locais onde estão presentes.

- **Resíduos** - A recolha de resíduos é gerida conforme os requisitos legais e de forma a prevenir a acumulação, contaminação e o aparecimento de pragas. Assim é utilizado um contentor de uma empresa licenciada para recolha de lixo. Plástico e cartão são recolhidos para reciclagem e o produto considerado não seguro vai para alimentação animal. Todas as recolhas são devidamente acompanhadas por guias do ministério do ambiente.
- **Controlo de Pragas** – O controlo de pragas é feito por uma empresa externa, Rentokil, devidamente licenciada para exercer a atividade. No contrato

existente entre a Toul e esta empresa estão definidos o número de tratamentos a realizar anualmente.

Todos os registos e documentação estão disponíveis no site da Rentokil, permitindo à RGQ o acesso a toda a documentação, para que possa efectuar análise de tendências e definir, em conjunto com a equipa de segurança, os tratamentos a realizar no ano seguinte. Sempre que é detectada uma infestação a RGQ recebe um email com informação de forma a poder eliminar esse foco de infestação.

- **Armazenamento** – O armazenamento da matéria-prima é feita no exterior porque esta não necessita de condições especiais de armazenamento.

As matérias subsidiárias são armazenadas em armazém sem controlo de temperatura, fechado de forma a prevenir o controlo de pragas e com controlo de acesso restrito ao chefe de armazém. O FIFO é sempre cumprido.

O produto final está em armazém com temperatura controlada, onde é verificada pela equipa do controlo de qualidade de 2 em 2 horas.

A limpeza dos armazéns é registada e verificada semanalmente, através da *check-list*.

- **Expedição** – A expedição é feita por contratação de empresas externas. Todos os contentores ou veículos são inspecionados de forma a assegurar a segurança alimentar e qualidade durante a carga e transporte do produto final. Esta verificação encontra-se documentada e os registos efectuados. Os transportadores possuem contrato e assinaram caderno de encargos que foi enviado pela RGQ e foram devolvidos devidamente assinados. O caderno de encargos determina as condições que os contentores ou veículos têm de cumprir para transporte do produto final. Este caderno de encargos foi elaborado pela RGQ em conjunto com a responsável pela expedição. Toda a documentação necessária para garantir a rastreabilidade é mantida por cada carga.
- **Matéria-Prima, subsidiárias e material de embalagem** – Todas as matérias-primas, subsidiárias e material de embalagem são compradas aos fornecedores que fazem parte da lista de fornecedores aprovados. Esta lista

foi elaborada com base nos fornecimentos do ano anterior e aprovada pela gestão de topo. Todas as cargas vêm acompanhadas pelo respectivo certificado de análise, que é entregue ao controlo de qualidade. As matérias-primas, subsidiárias e material de embalagem são sujeitas a análises de acordo com o plano de inspeção e análise elaborado pela RGQ de acordo com o histórico existente. Todos os lotes estão devidamente identificados para assegurar a rastreabilidade.

A verificação do cumprimento dos pontos acima descritos é da responsabilidade da RGQ, de forma a garantir que todas as operações realizadas desde a receção da matéria-prima até ao produto acabado e expedição, garantam à Toul a obtenção de um produto que cumpra todos os requisitos legais bem como os requisitos do cliente.

Para ter esta garantia, estão implementados os procedimentos que descrevem a forma de operar na empresa. Estes procedimentos são:

### **II.3.2.2 Controlo da Documentação**

Sempre que um sector considerar ser necessário a criação de um novo documento deve apresentar a sua proposta ao seu superior hierárquico e/ou à RGQ que em conjunto decidirão da sua criação ou não, ou sobre a sua inclusão em documentos já existentes.

Caso a decisão seja positiva decide-se qual o tipo de documentos em causa e é-lhe atribuído um código.

O emissor do novo documento deve fornecer o rascunho do novo documento para que este seja emitido no formato apropriado ou elaborá-lo segundo as regras definidas. O novo documento ficará registado na respectiva lista de documentos em vigor.

Qualquer pessoa da organização pode sugerir alterações à documentação existente. Deve para isso dirigir-se ao emissor do documento em causa para que em conjunto com o RGQ seja aprovada a necessidade da sua alteração.

Em caso afirmativo o emissor do documento:

- Introduce as alterações;
- Altera o índice de revisão aumentando-lhe sequencialmente uma unidade;
- Quando aplicável, introduz no ponto designado “Alterações” o teor das modificações introduzidas;
- Emite um novo documento e sujeita-o a validação.

O documento é distribuído, sendo alterada a informação necessária na respectiva lista de documentos em vigor.

Os receptores de novos documentos são responsáveis por destruir as versões obsoletas dos mesmos, bem como assegurar o estado de atualização dos documentos em posse dos seus colaboradores diretos.

Toda a documentação recebida via correio, em papel, é aberta diariamente pela secretaria da gerência, que a numera sequencialmente, coloca a data e a entrega à gerência.

A gerência analisa a correspondência e define a quem deve ser entregue a documentação original e se necessário fazer cópia a quem se destina. Toda a correspondência é devolvida à secretaria que a regista no livro de “Registo de correspondência entrada”, onde consta a seguinte informação:

- Nº de emitido (nº sequencial);
- Autoridade que remete extracto (assunto);
- Processo que ficou junto (destinatário).

Se forem necessárias cópias para distribuição a secretária fotocopia e procede à distribuição de toda a documentação.

A correspondência recebida via correio electrónico é analisada pela gerência e reencaminhada para quem deve ter conhecimento do assunto. Se o destinatário não tiver email é lhe dada uma cópia em papel.

Quando o emissor de um documento achar pertinente a sua eliminação por considerá-lo obsoleto, sem utilidade ou por qualquer outro motivo, deve comunicar à RGQ essa decisão. A RGQ elabora o “Registo da Supressão de Documentos” que, para além dos dados identificativos do documento, contém o motivo da sua supressão. Este registo é validado pelo emissor e fornecidas cópias a todos os utilizadores.

O código deste documento ficará, a partir desta altura, disponível para um novo documento.

O arquivo de toda a documentação é feito em suporte de papel e suporte digital.

Suporte Físico (papel) - os registos decorrentes das atividades da RGQ, são arquivados em pastas para que a sua integridade seja mantida até terminar o seu prazo de retenção.

O prazo de retenção corresponderá a um período mínimo de cinco anos.

A destruição dos Registos da Qualidade só será permitida após ter sido ultrapassado o tempo de retenção definido para o registo em questão.

Suporte Digital - sempre que haja alterações no sistema de gestão da segurança alimentar, a RGQ faz uma cópia de todos os ficheiros que compõem o sistema de gestão da

segurança alimentar, sendo arquivada no cofre da secção administrativa. O acesso à cópia terá que ser obrigatoriamente autorizado por ou pela gerência.

### **II.3.2.3 Calibração dos Equipamentos**

Todos os equipamentos da produção, cujo o funcionamento seja importante para controlo dos pontos críticos de controlo, e os equipamentos do laboratório usados para verificação dos PCC'S são sujeitos a calibração anual.

A equipa de segurança alimentar anualmente elabora a lista de equipamentos que são sujeitos a calibração, que depois é aprovada pela gestão de topo. Depois de aprovada, contactam-se várias empresas aprovadas pelo "IPAC" para obtenção dos orçamentos para a realização das calibrações. A escolha da empresa e o agendamento é da responsabilidade da RGQ. Após a realização das calibrações são emitidos os respectivos certificados, que posteriormente são analisados pela RGQ. Os equipamentos são identificados de acordo com o seu estados, etiqueta verde para equipamentos aprovados, etiqueta vermelha para equipamentos reprovados e etiqueta amarela para equipamentos em manutenção. Sempre que se verifica que um dos equipamentos apresenta resultados fora dos limites de tolerância definidos o responsável do sector é informado pela RGQ para proceder à sua reparação. Este equipamento depois de reparado é novamente calibrado.

### **II.3.2.4 Auditorias Internas**

Anualmente é elaborado o "Programa de Auditorias Internas", que deverá garantir que todas as áreas sejam auditadas, pelo menos, uma vez por ano.

O programa de auditorias internas identifica as áreas a serem auditadas, o mês durante o qual deve decorrer cada auditoria, e ainda a composição da E.A. (definindo o auditor coordenador).

O programa de auditoria pode ser sujeito a ajustes de acordo com as necessidades da empresa (redefinição de datas, marcação de auditorias de seguimento, outros).

As equipas auditoras podem ser constituídas por colaboradores da Toul, pertencentes à bolsa de auditores, por elementos subcontratados ou mistas, desde que os auditores tenham formação em Auditorias da Qualidade. Os auditores deverão ser independentes da área auditada mas devem ter competência técnica na área.

Durante a preparação de cada auditoria deverá ser feita a recolha e estudo de documentos e outras informações relacionadas com a área a auditar, como por exemplo:

- Procedimentos aplicáveis à área a auditar;
- Relatórios de auditorias anteriores;
- Ações corretivas/preventivas, em curso;
- Registos das atividades;
- Outros que se considere relevantes.

Compete ao coordenador da equipa auditora definir as atribuições dos elementos da equipa de acordo com a sequência prevista.

O coordenador da equipa auditora acorda com o responsável da área a auditar a data e hora de início da auditoria e a sua duração.

Durante a realização da auditoria, deverão:

- Verificar-se os documentos e registos face à norma de referência e face à realidade da empresa;
- Verificar-se os locais atendendo à limpeza, arrumação e segurança;
- Observar-se as atividades desenvolvidas nos locais;
- Contactar-se com os colaboradores, aos diversos níveis, bem como com outros intervenientes nas atividades desenvolvidas para averiguar do conhecimento e cumprimento dos procedimentos;
- Anotar-se todas as constatações;
- Cruzar-se informação (analisar o mesmo assunto usando diferentes fontes de informação).

No final da auditoria faz-se uma reunião onde participam os elementos da equipa auditora e os responsáveis da área auditada.

O objectivo desta reunião consiste em analisar as constatações que evidenciam não conformidades, procurar soluções e esclarecimentos para os problemas identificados, com a colaboração dos auditados.

A responsabilidade pela emissão do relatório de auditoria é do coordenador da mesma, que envia o original à RGQ.

O seguimento e fecho das não conformidades detetadas, decorrentes das auditorias, são da responsabilidade da RGQ e serão analisadas mensalmente em reunião da equipa da segurança alimentar.

Compete à RGQ arquivar os originais dos relatórios das auditorias da qualidade em pastas próprias e fazer com que eles sejam analisados na revisão do Sistema da Segurança Alimentar com vista à detecção de oportunidades de melhoria.

### II.3.2.5 Formação

A formação dos colaboradores da empresa pode ser realizada internamente pela RGQ ou por entidades externas ou em local externo à empresa. Deve ter em atenção os seguintes itens:

- definição de objectivos e outras metas estrategicamente importantes para a empresa;
- conteúdo funcional dos colaboradores e necessidades de qualificação profissional;
- análise de não conformidades ou outros aspectos que careçam de melhorias e que possam ser identificativos da necessidade de formação dos colaboradores;
- alterações relevantes da organização, equipamentos, métodos, produtos, materiais, etc.

A RGQ procede à pesquisa de potenciais entidades formadoras que possam realizar as ações pretendidas de modo a obter as seguintes informações:

Nome da entidade, custos, datas e local.

A proposta de formação é apresentada pela RGQ à Gerência para aprovação. Depois de aprovada, a RGQ divulga a mesma junto dos responsáveis de departamento que informam os colaboradores envolvidos.

Anualmente a RGQ é responsável pela formação interna em segurança alimentar e regras de higiene de todos os colaboradores. A formação é preparada pela RGQ com base nas dificuldades que vão sendo detectadas diariamente, na análise das reclamações e não conformidades e adequação dos operários ao seu posto de trabalho.

Na situação de formação externa, em que a entidade formadora forneça certificados de frequência/aproveitamento, o formando entrega o mesmo à RGQ. Quando a formação for interna, quer seja realizada por formadores internos ou externos e em que não há emissão de certificado de frequência/aproveitamento, a RGQ entrega aos formadores e formandos, o registo de presenças para o seu preenchimento, por cada dia da ação de formação.

A avaliação do impacto da formação é feita pelo superior hierárquico, pela observação do desempenho na realização das tarefas diárias e entrevistas directas. O superior hierárquico faz o registo da sua avaliação na Ficha de Avaliação da Eficácia da Acção de Formação, que é analisado pela RGQ e é arquivada no processo individual do operador

### **II.3.2.6 Avaliação da Satisfação dos Clientes**

A avaliação do grau de satisfação dos clientes é da responsabilidade da RGQ. A recolha de informação para a realização do estudo de satisfação de clientes, assenta na utilização de um inquérito estruturado a enviar anualmente aos clientes. O inquérito é elaborado pela equipa da segurança alimentar.

Com o objectivo de preparar a base de dados de clientes é elaborada uma lista dos clientes com vendas no último ano, com os seguintes elementos do Cliente:

- Nome da Empresa;
- Nome do representante do Cliente a contactar;
- Morada, telefone, fax e email.

O inquérito é enviado aos clientes com uma carta explicativa do objectivo do inquérito.

Cerca de quinze dias úteis após o envio dos inquéritos, é feito um acompanhamento do número de inquéritos devolvidos. Com o objectivo de obter pelo menos 50% de questionários preenchidos pelos clientes, a RGQ volta a contactar os clientes se este número não tiver sido atingido.

O tratamento estatístico das respostas do inquérito enviado, é feita no final do ano. Com este estudo pretende-se obter informações que permitam elaborar um relatório com as conclusões sobre o nível de satisfação dos Clientes.

Finalmente, deverão ser desencadeados planos de ação ou ações de Melhoria de acordo com as oportunidades de melhoria identificadas.

### **II.3.2.7 Seleção e Avaliação de Fornecedores**

Aos fornecedores, que por iniciativa própria ou da Toul demonstrem interesse em serem avaliados, deverá ser solicitado o preenchimento do “Questionário a Fornecedores” bem como, sempre que aplicável, o envio de amostras para análise e informação sobre os serviços e/ou materiais em causa.

Para efetuar a avaliação de cada fornecedor deverá a RGQ, após o primeiro fornecimento, preencher a “Ficha de Avaliação de Fornecedores”, com a respectiva identificação do fornecedor, sendo os critérios de avaliação os seguintes:

- Cumprimento do prazo de entrega;
- Capacidade de resposta a pedidos;
- Conformidade do produto/serviço;

- Características do produto/serviço em relação às necessidades da Toul.

Deverá, através dos resultados obtidos nos ensaios às amostras recebidas, decidir-se da sua conformidade face às especificações internas. Poderão comparar-se os resultados obtidos deste(s) fornecedor(es) com os resultados obtidos com o(s) fornecedor(es) habitual(ais).

No caso de novo(s) fornecedor(es) de serviços, deverá a RGQ decidir se é pertinente o pedido de uma execução de serviço para análise.

A RGQ deverá analisar as respostas ao “Questionário a Fornecedores, no sentido de decidir se aquele fornecedor oferece garantia no fornecimento do produto/serviço.

Na “Ficha de Avaliação de Fornecedores” deverá constar a data e resultado da avaliação, onde deverá registar a decisão final, aprovado ou reprovado. Sempre que possível deverá ser registada a justificação da não aprovação.

Todos os fornecedores com resultado da avaliação “Aprovado”, serão integrados na “Lista de Fornecedores Qualificados”. O responsável pelas compras deverá fazê-lo somente a fornecedores constantes dessa lista.

A classificação de fornecedores deverá ser efectuada anualmente, pela RGQ e pelo responsável do armazém, tendo como base a classificação a quando do fornecimento.

A RGQ devesse enviar de três em três anos o “Questionário a Fornecedores” que deve ser analisado no momento da sua avaliação.

As anomalias detectadas em cada fornecimento deverão ser comunicadas ao respectivo fornecedor. A exclusão de um fornecedor é da responsabilidade exclusiva da Gerência da Toul.

### **II.3.2.8 Controlo do Produto Não Conforme**

O produto considerado Não Conforme pode ser constituído por: matérias-primas e materiais de embalagem entrados na fábrica, produtos intermédios e produtos acabados, no âmbito das atividades produtivas.

O produto identificado como não conforme é segregado num local reservado para o efeito e devidamente identificado, com etiqueta vermelha.

Matéria-prima, subsidiária ou material de embalagem pode ter dois destinos diferentes, consoante a não conformidade identificada.

- O primeiro caso de produto não conforme resulta de uma falha relativamente à(s) especificação(ões) contratualmente estabelecidas com o cliente, mas sem influência

na qualidade do produto final. Neste caso cabe à RGQ decidir a aceitação ou não do produto.

- O segundo caso corresponde às matérias-primas, subsidiárias ou material de embalagem não conformes e que podem influenciar a qualidade do produto final.

Neste caso o responsável do armazém e o QC informam a RGQ do facto e é devolvido o produto ao respectivo fornecedor.

O produto não conforme resultante das atividades produtivas da Toul, poderá ter três destinos diferentes consoante a não conformidade identificada.

- O primeiro caso de produto não conforme resulta de uma falha relativamente à(s) especificação(ões) contratualmente estabelecidas com o cliente. Neste caso, a política da Toul é verificar se existem clientes em carteira cujas especificações permitam escoar o produto.
- O segundo tipo de não conformidade resulta da não existência de clientes do tipo mencionado anteriormente, pelo que o produto em causa deverá ser reprocessado para que atinja a especificação requerida/permitida.
- O terceiro tipo de não conformidade resulta de não se verificar nenhuma das anteriores, pelo que o destino a dar ao produto será a alimentação animal.

No caso de produto não conforme expedido é da responsabilidade da Gerência e do RGQ decidir qual o tipo de solução a dar ao produto final não conforme, de acordo com o anteriormente estabelecido. Se for decidido retirar o produto do mercado deverá ser seguido o definido no procedimento de retirada de produto de mercado.

### **II.3.2.9 Retirada de Produto do Mercado**

A Toul tem um Comité de Gestão de Incidentes (CGI), que é uma equipa formada pelo RGQ, QC e pela Gerência, que devem gerir qualquer problema com os produtos e com os assuntos potenciais de modo a assegurar um procedimento de Bloqueio/Recolha controlado de produto.

O CGI completa a avaliação do risco e classificação do incidente, bem como recomenda o tipo de abrangência do bloqueio ou recolha e decide as ações necessárias que devem ser tomadas, assegura as comunicações internas e externas adequadas e faz o seguimento das ações corretivas.

O CGI esta organizado de forma a assegurar:

- A coordenação de todas as atividades e ações durante o processo de recolha;
- A recolha de todas as informações necessárias que serão analisadas pelo Comité, como por exemplo stocks, detalhes da distribuição, etc.
- O envio de todas as informações importantes para todas as partes envolvidas no processo de recolha;
- Que as medidas de controlo e as respostas associadas assim como a autorização para lidar com os produtos potencialmente não seguros são documentadas;
- A revisão regular do Sistema de Gestão de Incidentes e o seu funcionamento em qualquer circunstância.

Todo o pessoal envolvido no processo de recolha é adequadamente treinado nos procedimentos de Gestão de Incidentes e ações relacionadas.

O sistema de recolha é testado uma vez por ano para assegurar a funcionalidade deste procedimento.

Apesar de tomadas todas as precauções pode acontecer que um produto seja distribuído para consumo e verificar-se que: não é seguro para consumo; não está conforme com os requisitos legais; tem um problema de qualidade.

As causas para tais incidentes podem ser:

- Utilização de matérias-primas fora de especificação;
- Problemas no fabrico;
- Falhas nas condições de distribuição.

A decisão de proceder à recolha, total ou parcial, de um produto deverá ser tomada pelo CGI, sempre com o acordo do (s) cliente (s).

A RGQ e o QC são responsáveis por identificar todo o lote ou lotes de produto em causa, de acordo com a instrução de Identificação e Rastreabilidade. Os lotes que se encontrem em armazém da Toul, devem ser identificados e tratados como produto não conforme.

A Gerência e a RGQ são responsáveis pelo contacto com os clientes, de acordo com a Lista de Clientes com Vendas no Último Ano, com as autoridades e com o organismo de certificação do referencial BRC vigente. Este tem de ser informado no prazo de três dias úteis após a decisão de realizar a retirada do produto de mercado.

A retirada de produtos potencialmente não seguros só poderá ser realizada com a colaboração do cliente e, por vezes, do transportador. A responsabilidade pelo

desenvolvimento destes contactos é da responsável da pelo sector da exportação. É de salientar que, na eventualidade do produto ser incorporado pelo cliente no seu próprio produto a responsabilidade pela recolha do mesmo será do cliente.

O Comité deve identificar os problemas tão cedo quanto possível de forma a serem tomadas ações de seguimento de modo a evitar que os problemas se tornem incidentes. Todas estas ações devem ser registadas.

Cada lote de produto afectado pela não-conformidade, apenas deve ser liberado como seguro quando se aplica alguma das seguintes condições:

- O resultado das análises químicas e microbiológicas estão de acordo com as especificações;
- O produto cumpre os requisitos contratualmente estabelecidos com o cliente;
- O produto cumpre os requisitos legais.

Se na avaliação o lote do produto não é aceitável para liberação, deve ter um dos seguintes destinos:

- Alimentação animal;
- Destruição.

### **II.3.3 Qualidade**

O contacto com os clientes na área da qualidade, nomeadamente solicitações diárias que são recebidas via email, são respondidas pela RGQ.

O preenchimento dos questionários enviados pelos clientes para preparação das auditorias a realizar à Toul é efectuado pela RGQ, que se necessitar de informação que não possui contacta os responsáveis dos outros sectores.

O acompanhamento dos clientes durante as auditorias e dos auditores dos referenciais NP EN ISO 22000:2005 e BRC, a análise dos relatórios e a apresentação dos mesmos à equipa da segurança alimentar é da responsabilidade da RGQ. Depois de definidas as ações corretivas para as não conformidades apresentadas, a RGQ elabora as respostas e envia aos clientes ou auditores.

A Toul tem clientes que fazem a gestão das suas especificações através de plataforma electrónica, assim a RGQ faz o registo da empresa e acede de forma a colocar as especificações do produto fornecido.

Através do “Legix – Priberam”, a RGQ recebe diariamente os resumos dos diários da república e do “euro-lex europa”, os resumos do jornal oficial europeu, onde verifica a

publicação de legislação nacional e comunitária. Desta forma mantém atualizada a base de dados da legislação aplicada à sua área de atividade. Sempre que seja necessário dar conhecimento a outro sector da empresa a RGQ segue o anteriormente descrito no controlo de documentos.

#### **II.3.4 Ambiente**

A Toul cumpre todos os requisitos para a área ambiental, assim possui uma estação de tratamento de águas residuais (ETAR), para tratamento das águas usadas nas instalações fabris. Todos os resíduos sólidos são depositados num contentor de uma empresa externa, acreditada para realizar a recolha de resíduos.

A gestão diária da ETAR é feita pela RGQ assim como o contacto com a empresa que efetua as análises de controlo da qualidade das águas residuais. A verificação dos resultados das análises *versus* legislação (decreto lei 236/98) é feito sempre que são recebidos dando indicação se é ou não necessário alterar as quantidades dos produtos utilizados na ETAR.

A água para consumo usada no processo fabril pode ser da empresa que fornece no local, ou do furo da empresa.

O controlo da qualidade da água de fornecimento local é controlado pela própria empresa, tendo a RGQ acesso aos resultados via net, site da empresa.

O controlo da qualidade da água do furo é feita por um laboratório externo, os resultados são analisados pela RGQ, que quando detecta resultados fora dos limites da legislação (decreto lei 306/2007), informa a equipa da segurança alimentar e são definidas as ações a tomar para corrigir a situação.

A Toul possui instalações de ar condicionado que utilizam gás florado. As intervenções de manutenção nas instalações que envolvam retirar ou colocar gás são feitas por técnicos credenciados e é feito um registo oficial das quantidades. Estes registos são arquivados pela RGQ que no início do ano seguinte tem de informar as entidades oficiais das quantidades de gás virgem usado, quantidade reutilizada e quantidades perdidas.

#### **II.3.5 Segurança Higiene e Saúde no Trabalho**

O decreto-lei 102/2009 regulamenta o regime jurídico da promoção e prevenção da segurança e da saúde no trabalho, de acordo com o previsto no artigo 284 do código do trabalho, no que respeita à prevenção.

Os artigos nº 73 e nº 110 da lei 102/2009 obrigam as entidades empregadoras a organizar na empresa as atividades de segurança e saúde no trabalho, as quais constituem ao nível da empresa, um elemento determinante na prevenção de riscos profissionais e da promoção e vigilância da saúde dos trabalhadores.

Com o objectivo de dar cumprimentos aos requisitos legais anteriormente descritos, a Toul nomeou a RGQ para a realização da ação de formação “Trabalhador Designado e Representante do Empregador”, passando a representar a entidade patronal para os assuntos de higiene e segurança no trabalho (HST). As atividades de HST na Toul são desenvolvidas em conjunto com uma empresa externa, que se encontra autorizada pela “ACT - Autoridade para as Condições de Trabalho”, para este tipo de prestação de serviços nesta área.

Assim passou a organizar os serviços de HST, como assegurar as condições de trabalho que salvaguardem a segurança e a saúde física e mental dos trabalhadores.

O Desenvolvimento das condições técnicas que assegurem a aplicação das medidas de prevenção que possibilitem o exercício da atividade profissional em condições de segurança e de saúde para o trabalhador, tendo em conta os princípios de prevenção de riscos profissionais.

Responsável por informar e formar os trabalhadores no domínio da segurança e saúde o trabalho e informar e consultar os trabalhadores para a segurança e saúde o trabalho.

Todos os registos e procedimentos são mantidos e arquivados, pela RGQ, como sejam:

- Os resultados das atividades de avaliação de risco realizados pela empresa externa;
- A identificação dos trabalhadores expostos com a indicação da natureza e, se possível do agente e do grau de exposição a que cada trabalhador esteve sujeito;
- Os registos de acidentes ou incidentes;
- Os resultados da vigilância da saúde de cada trabalhador com referência ao respetivo posto de trabalho.

Todos estes registos e arquivos são mantidos durante pelo menos quarenta anos após ter terminado a exposição dos trabalhadores, ao agente identificado.

A empresa possui uma estrutura interna que assegura as atividades de primeiros socorros, de combate a incêndios, e de evacuação de trabalhadores em situações de perigo grave e iminente.

Estas equipas encontram-se organizadas de acordo com seus turnos de funcionamento.

A RGQ é responsável pela organização das equipas, pelas ações de formação ministradas, de forma a assegurar que as equipas estão aptas a realizar os procedimentos em caso de necessidade.

A disponibilidade e estado do material a usar, como por exemplo extintores são da responsabilidade da RGQ.

Anualmente é elaborado pelo departamento de recursos humanos e pela RGQ o denominado “Relatório Único”, é da sua responsabilidade o preenchimento dos anexos da formação contínua e das atividades dos serviços de segurança e saúde.

Todos os contactos com a empresa externa contratada para os serviços de higiene e segurança no trabalho são feitos pela RGQ, assim o agendamento das medições de ruído interno e externo e as consultas médicas aos trabalhadores e a sua comunicação interna aos trabalhadores.

É também sua função a apresentação dos resultados da avaliação do ruído por posto de trabalho aos trabalhadores, este tomam conhecimento do valor no seu posto de trabalho e das medidas que devem tomar para atenuar a exposição ao ruído.

### **II.3.6 Competências Adquiridas e Desenvolvidas**

As competências desenvolvidas na Toul são uma continuidade das que vinha desenvolvendo na Milupa, não obstante com as necessárias competências adquiridas para o desempenho de funções em novas áreas.

A atividade profissional desenvolvida na Toul tem permitido aprofundar as seguintes competências:

- Implementação e manutenção do sistema HACCP;
- Elaboração do manual de pré-requisitos de segurança alimentar;
- Elaboração e implementação do sistema de segurança alimentar ISO e BRC e condução ao processo de certificação;
- Realização de auditorias internas e a fornecedores;
- Gestão da área da higiene e segurança no trabalho;
- Gestão da área ambiental;

Por último, uma vez que a Toul é PME Líder no seu ramo de atividade, única no país, mas com forte concorrência no exterior, reforça a sua necessidade de uma contínua atenção a metodologias de trabalho, e forte aposta numa elevada qualidade dos serviços prestados.

Assim sendo, pode-se assumir que as competências adquiridas continuarão a ser desenvolvidas para garantir a execução de procedimentos que conduzam a um trabalho de elevada qualidade, de toda a equipa que é a Toul.

## **Capítulo III. Análise Crítica da Evolução da Experiência Profissional**

Durante 20 anos foi adquirido um conjunto alargado de conhecimentos e competências que permitiram consolidar a formação académica obtida com o bacharelato em Tecnologia das Indústrias Agro-Alimentares – ramo Tecnologia da Carne, em 1993. A licenciatura em Engenharia Alimentar – Ramo Qualidade Alimentar, obtida em 2005, proporcionou não só o desenvolvimento dos conhecimentos técnicos e científicos, mas também o aperfeiçoamento de aptidões pessoais e o desenvolvimento de outras competências, sustentadas pela experiência profissional.

Ao longo do percurso profissional aumentaram as responsabilidades, bem como uma maior complexidade das atividades realizadas, o que levou à necessidade de desenvolvimento e formação em outras áreas.

Assim, outros conhecimentos foram adquiridos por via da formação complementar em áreas mais específicas, nomeadamente ao nível da “Formação Pedagógica de Formadores e “Trabalhador Designado e Representante do Empregador”.

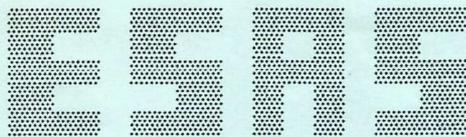
Analogamente, em matérias relacionadas com a certificação da empresa, as ações de formação frequentadas vieram melhorar o desempenho profissional, permitindo criar uma base mais sólida nesta vertente que se tem vindo a revelar de grande importância na evolução do percurso profissional.

Todas as formações frequentadas, tanto em contexto académico como a formação complementar, foram um contributo essencial para progressão profissional, permitindo uma expansão e actualização de conhecimentos.

O trabalho de coordenação de equipas proporcionou o desenvolvimento de práticas de liderança, comunicação e de orientação do relacionamento interpessoal, estimulando a aquisição de novas competências de carácter social e humano.

Mundialmente, ao longo destes 20 anos muito se tem evoluído em termos de segurança alimentar, assim para estarmos atualizados é necessário investir em formação para desenvolvimento das competências. Este desenvolvimento, não depende apenas dos conhecimentos adquiridos, mas também da experiência obtida ao longo do percurso profissional.

# Apêndice I – Certificados de Habilitações



INSTITUTO POLITECNICO DE SANTARÉM  
 ESCOLA SUPERIOR AGRARIA  
 SEDE: São Pedro 2000 Santarém

pag. 1

## CERTIFICADO DE HABILITAÇÕES

curso: Bacharelato em TECNOL. DAS INDUSTRIAS AGRO-ALIMENTARES  
 nome de aluno: MARIA JOÃO BELO DE OLIVEIRA  
 numero de aluno: 61 numero BI: 9560609

ANO: 1 SEM: 1	ANO: 1 SEM: 2
MATEMÁTICA 10 AP	ESTATÍSTICA E INFORMÁTICA 10 AP
BIOQUÍMICA 13 AP	BROMATOLOGIA 11 AP
QUÍMICA-FÍSICA 14 AP	MICROBIOLOGIA 12 AP
	TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO 14 AP
TRABALHOS DE CAMPO E OFICINAS (anual)	----- 11 AP
FÍSICA APLICADA ENG. OPERAÇÕES DE PROCESSOS UNITÁRIOS (anual)	----- 10 AP
INGLÊS I (anual)	----- 14 AP
ANO: 2 SEM: 1	ANO: 2 SEM: 2
ECONOMIA E CONTABILIDADE APLICADA 11 AP	ORGANIZAÇÃO DA PRODUÇÃO 14 AP
PRODUÇÃO ANIMAL 14 AP	GESTÃO DE EMPRESAS 14 AP
CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA CARNE 15 AP	PRODUTOS DE SALSICHARIA E CONSERVAS DE CARNES 12 AP
	PRODUÇÃO AGRÍCOLA 12 AP
INGLÊS II (anual)	----- 14 AP
PROCESSAMENTO GERAL DOS ALIMENTOS (anual)	----- 14 AP
MICROBIOLOGIA APLICADA E HIGIENE DOS ALIMENTOS (C) (anual)	----- 14 AP
ANO: 3 SEM: 1	ANO: 3 SEM: 2
ESTÁGIO EM INSTALAÇÃO INDUSTRIAL 17 AP	CONTROLO DE QUALIDADE 14 AP
	TECNOLOGIA DOS PRODUTOS AGRO-INDUSTRIAIS 13 AP
	GESTÃO FINANCEIRA 12 AP
	INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS (C) 14 AP
TRABALHO DE FIM DE CURSO (anual)	----- 16 AP

\* M - matriculado, A - matrícula anulada, RA - reprovado n/aproveitamento, RF - reprovado p/faltas, AP - aprovado

**CONCLUSÃO DO BACHARELATO**

DATA: 93.03.22

MEDIA DE ALUNO:

14 VALORES

O RESPONSÁVEL, E.S.A.S.





## CERTIFICADO

----- António Oliveira Louro Almeirão, Secretário da ESCOLA SUPERIOR AGRÁRIA DE SANTARÉM, dando cumprimento ao despacho exarado no requerimento arquivado nestes Serviços, certifica que **Maria João Belo de Oliveira**, portadora do Bilhete de Identidade nº9560609, emitido a 3 de Janeiro de 2003 em Santarém, natural do Concelho de Salvaterra de Magos, do Distrito de Santarém, filha de José Constâncio de Oliveira e de Inácia de Oliveira Inocêncio, concluiu nesta Escola o 2º ciclo do Curso bietápico de Licenciatura em Engenharia Alimentar, ramo Qualidade Alimentar, no dia 13 de Maio de 2005, com a classificação final de 15 (Quinze valores), tendo obtido aprovação nas disciplinas que abaixo se mencionam e com as seguintes classificações:-----

Disciplina	Duração	Tipo Discip.	Nota	Data
<b>4º Ano</b>				
Física Aplicada II	S1	Normal	13	Treze Valores 03-07-2002
Análise Química de Alimentos I	S1	Normal	11	Onze Valores 25-07-2002
Análise Microbiológica de Alimentos I	S1	Normal	14	Catorze Valores 03-07-2001
Controlo da Qualidade I	S1	Normal	15	Quinze Valores 17-07-2001
Matemática Aplicada	S1	Normal	12	Doze Valores 01-07-2002
Instalações e Equipamentos Laboratoriais I	S1	Normal	14	Catorze Valores 04-07-2001
Nutrição e Alimentação	S1	Normal	14	Catorze Valores 13-07-2001
Reologia Alimentar I	S2	Normal	12	Doze Valores 30-01-2003
Análise Química de Alimentos II	S2	Normal	14	Catorze Valores 03-02-2003
Análise Microbiológica de Alimentos II	S2	Normal	15	Quinze Valores 05-02-2002
Controlo da Qualidade II	S2	Normal	16	Dezasseis Valores 05-02-2002
Análise e Tratamento de Águas	S2	Normal	13	Treze Valores 31-01-2003
Instalações e Equipamentos Laboratoriais II	S2	Normal	16	Dezasseis Valores 01-02-2002
Embalagem	S2	Normal	13	Treze Valores 05-02-2002
<b>5º Ano</b>				
Análise Química de Alimentos III	S1	Normal	11	Onze Valores 08-07-2003
Análise Microbiológica de Alimentos III	S1	Normal	15	Quinze Valores 03-07-2003
Gestão de Laboratórios	S1	Normal	12	Doze Valores 30-06-2003
Reologia Alimentar II	S1	Normal	12	Doze Valores 30-06-2003
Qualidade e Ambiente	S1	Normal	16	Dezasseis Valores 28-06-2004
Seminário	S1	Normal	15	Quinze Valores 12-07-2004
Desenvolvimento Experimental	S2	Normal	18	Dezoito Valores 09-03-2005
Estágio III	S2	Normal	19	Dezanove Valores 13-05-2005

----- Mais se certifica que a média final do grau de Licenciado é de 15 (Quinze valores).-----

----- Requereu o respectivo Diploma em 5 de Agosto de 2005.-----

----- O presente certificado é assinado e autenticado com o selo branco em uso nesta  
Escola. -----

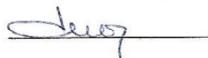
Escola Superior Agrária de Santarém, 5 de Agosto de 2005

O Secretário



(Mestre, António Oliveira Louro Almeirão)

Conferi em 05/08/2005



Emolumentos: € 10,00

# Apêndice II – Formação Complementar e Profissional

## Formação Complementar



### Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que **Maria João Belo de Oliveira** do formando natural de **Glória do Ribatejo**, nascido a 23 de Setembro de 1971, nacionalidade Portuguesa, sexo Feminino portador do documento de identificação Cartão de cidadão nº 09560609, válido até 25 de Fevereiro de 2014 concluiu com aproveitamento o Curso de Formação Profissional **Curso de HST para a função de Trabalhador Designado e Representante do Empregador**, que decorreu nos dias 02, 09, 16, 23 e 30 de Novembro de 2011 com a duração total de 35 horas.

Lisboa, 26 de Janeiro de 2012

O (A) Responsável de Formação

A circular stamp containing a handwritten signature.

**Henriqueta Dias, Dr<sup>a</sup>**  
(Licenc. Saúde Ambiental CAP nº EDF 47249/2005)

Certificado nº 5346/2012



**Modalidade de Formação:** Presencial em sala

**Área de formação:** 862 - Segurança e Higiene no Trabalho

**Plano Curricular:** Curso de HST para a função de Trabalhador Designado e Representante do Empregador

<b><i>Designação dos módulos</i></b>	<b><i>Duração</i></b>
Conceitos Básicos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;	
Riscos Gerais e sua Prevenção;	
Elementos Básicos da Gestão da Prevenção de Riscos Profissionais;	
Riscos Específicos e a sua Prevenção no Sector;	
Total de Horas de Formação	<b>35</b>

**Observações:**

**Outras:**



MINISTÉRIO DO TRABALHO E DA SOLIDARIEDADE SOCIAL



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

# SNOP

SISTEMA NACIONAL DE CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

## CERTIFICADO DE APTIDÃO PROFISSIONAL

(Decreto-Lei n.º 95/92, de 23 de Maio e Decreto-Regulamentar n.º 68/94, de 26 de Novembro)

Certifica-se que **MARIA JOÃO BELO DE OLIVEIRA** nascida em 1971.09.23, natural de Salvaterra De Magos, portadora de Bilhete de Identidade n.º 9560609 emitido pelo Arquivo de Identificação de Santarém, em 2003.01.03, possui, desde 2007.05.16, competências pedagógicas para exercer a profissão de **FORMADOR (M/F)**, conforme as que são definidas no respectivo perfil profissional.



Instituto do Emprego e Formação Profissional, entidade certificadora competente ao abrigo Decretos Regulamentares 66/94, de 18 de Novembro e 26/97 de 18 de Junho.

Lisboa, 16 de Maio de 2007

 O Delegado Regional

(Rui Patrício)



Certificado n.º EDF 445836/2007 DL

Válido até 2012.05.16



## CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

Maria João Belo

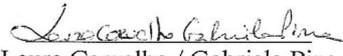
participou na Acção de Formação de  
“Auditorias da Qualidade Internas”

Local: MILUPA - Benavente  
Duração: 16 Horas  
Data: 9 e 16 de Abril de 1999



CONSULTORES DE GESTÃO E INOVAÇÃO EMPRESARIAL, S.A.

  
José Soares  
Responsável da Formação

  
Laura Carvalho / Gabriela Pina  
Monitoras

RH 0924/0

SGIE - Consultores de Gestão e Inovação Empresarial, SA  
Av. Duque d'Avila, N° 24 1° - 1000 Lisboa - Telefones: (01) 315 32 54 / 55 - Fax: (01) 315 32 43  
Matriçula na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa (02367) - Capital Social 80.000.000\$00 - Pessoa Colectiva N° 501 417 951

Quando Vantagem Competitiva

# CERTIFICADO DE PRESENÇA

Certificamos que

Maria João Belo

frequentou a edição de

22 de Novembro de 2000

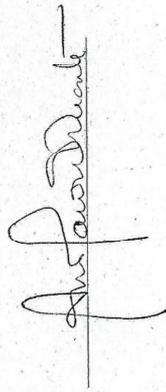
da acção de formação

Workshop

"Amostragem vs Resultados de Ensaio"

**RELACRE**  
Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal

A DIRECÇÃO TÉCNICA



## CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

(Dec. Reg. nº 35/2002)

A B.I.eQ. – Consultores de Engenharia e Gestão Industrial, Lda., sita na Rua Mário Castelhana Nº 42 – E1/E2, Queluz de Baixo, 2730-120 Barcarena, pessoa colectiva nº. 504105337,

Certifica que

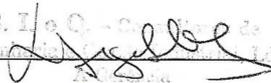
**MARIA JOÃO BELO**

natural de Glória do Ribatejo nascida a 23/09/71, nacionalidade Portuguesa, sexo feminino, portadora do documento de identificação B.I. nº. 9560609, emitido pelo Arq. Ident. de Santarém em 03/01/03 frequentou em 7, 8, 9 e 10 de Agosto de 2006, com a duração total de 14 horas, o Curso de Formação Profissional

## AUDITORIAS DA QUALIDADE

Queluz de Baixo, 14 de Agosto de 2006

O Responsável pela Entidade Formadora

  
B.I.eQ. – Consultores de Engenharia e Gestão Industrial, Lda.

Certificado Nº. 168/2006

ImpR07.07.00

MODALIDADE DE FORMAÇÃO: Aperfeiçoamento

ÁREA DE FORMAÇÃO: 347 – Enquadramento na organização / empresa

PLANO CURRICULAR:

<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Barreiras à Comunicação</li><li>▪ A Qualidade e a Melhoria</li><li>▪ Tipos de Auditoria</li><li>▪ As Normas de suporte</li></ul>	3,5 H
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Metodologia e Ferramentas de Auditoria</li><li>▪ Preparação de Auditoria</li><li>▪ Execução de Auditoria</li><li>▪ Seguimento de Auditoria</li><li>▪ Exemplo de Aplicação</li></ul>	3,5 H
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Simulação de uma Auditoria</li></ul>	7 H

MONITORA: Ana Proença (Eng<sup>a</sup>.)

LOCAL DE REALIZAÇÃO: Toul – Sociedade Portuguesa de Desidratação, Lda.

OBSERVAÇÕES: O curso não prevê nenhum processo de avaliação.

ImpR07.07.00



NIPC 502 206 454  
Rua José Dias Coelho, 17 1300-327 LISBOA  
Rua Peso da Régua, Bairro Cerco do Porto, 4300-411 PORTO



INSTITUTO DO EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL



ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA PARA A QUALIDADE

## CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Dec. Reg. nº 35/2002 de 23 de Abril

Certifica-se que MARIA JOÃO BELO  
Natural de SALVATEIRA MAGOS nascido a 23 / 09 / 71  
Nacionalidade PORTUGUESA, Sexo FEMININO  
portador do documento de identificação B.I. nº 9560609,  
emitido por LISBOA em 03 / 01 / 03 frequentou de 22 / 05 / 03  
a 03 / 06 / 03, com a duração total de 35 horas, o Curso de  
Formação Profissional "HACCP - ANÁLISE DE PERIGOS E CONTROLO DOS  
PONTOS CRÍTICOS"

Lisboa 3, de Junho de 2003

O Director do Centro

Certificado nº L0271 /2003



Comunidade  
Co-Financiado



# *CERTIFICADO*

A Comissão Organizadora certifica que

*Maria João Belo*

participou no **Seminário ISO 22000 “Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar”**, organizado pela Ordem dos Engenheiros, o qual decorreu no dia 22 de Junho de 2005, no Auditório da O. E., em Lisboa.

João Vaz Lopes  
SECRETÁRIO-GERAL



# CERTIFICADO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

(Dec.Reg. n.º 35/2002)

FIDES – Cooperativa de Formação, Desenvolvimento e Solidariedade, Crl  
Certificada pelo IQF e IDICT  
NIPC: 505142961

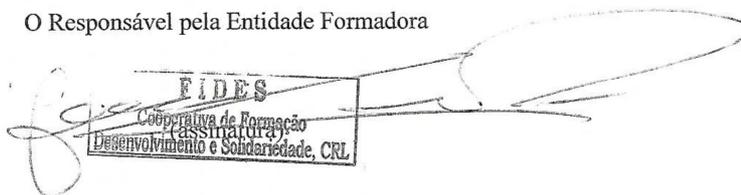
Certifica-se que **MARIA JOÃO BELO DE OLIVEIRA**, natural de **Glória do Ribatejo – Salvaterra de Magos**, sexo **feminino**, nascida a **23/09/1971**, nacionalidade **Portuguesa**, portadora do documento de identificação **Bilhete de Identidade n.º 9560609** emitido por **Arquivo de Identificação de Santarém** em **03/01/2003**, concluiu com **APROVEITAMENTO**, em **01 de Junho de 2006**, o Curso de Formação Profissional

## NP EN ISO 22000:2005 - SISTEMAS DE GESTÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR

que decorreu de **29 de Maio** a **01 de Junho de 2006** com a duração total de **14 horas**. Este Curso confere o nível de formação **IV**.

Lisboa, 5 de Junho de 2006

O Responsável pela Entidade Formadora

  
FIDES  
Cooperativa de Formação  
(assinatura)  
Desenvolvimento e Solidariedade, CRL

**IQF**

INSTITUTO QUALIFICACIONAL DE PORTUGAL



GOVERNO DA REPÚBLICA  
PORTUGUESA



UNIVERSIDADE LUSÓFONA  
de Humanidades e Tecnologias  
*Humanitas in Technicum*

## CERTIFICADO DE FREQUÊNCIA DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Certificado Nº PT12/1017  
Ref. J12.0132.9410.312  
Data de Emissão: 24 de Maio de 2012

A SGS Portugal, S.A. certifica que

**Maria João Belo Oliveira**

Naturalidade: Glória  
Data de Nascimento: 23-09-1971  
Nacionalidade: Portuguesa  
Sexo: Feminino  
Documento de Identificação nº CC9560609

Frequentou a acção de formação

**Introdução aos Referenciais: BRC Food**

Duração: 8 horas  
Local: SGS Portugal, Lisboa  
Data: 16 de Maio de 2012 a 16 de Maio de 2012  
Horas assistidas: 8

SGS PORTUGAL  
Sociedade Geral de Superintendência, S.A.

*Susana Iglésias*

Susana Iglésias  
Directora Divisão Formação  
SGS Portugal, S.A.

Entidade acreditada pela



Processo nº 3587



## **CERTIFICADO DE FORMAÇÃO**

Este certificado é emitido à Sr.ª **Maria João Belo**, pela participação na ação de formação do dia 18/02/2013, em Limpeza e Desinfeção na Área Alimentar.

**Betelgeux Portugal, Lda.**

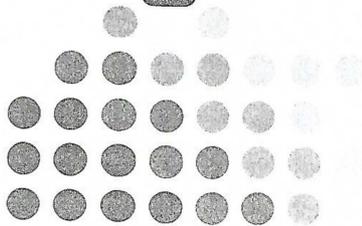
**Betelgeux Portugal, Lda.**

NIF: 509 314 406

STZ - Centro de Negócios - Fracção X  
Carrilão, 6 - 4.º andar - Quinta da Moura 2200-016 PORTO ALTO  
21 15-097 SAMORA CORREIA - Tel: 263 650 030 \* Fax: 263 650 039

**Data: 18/02/2013**





# Certificado



Certifica-se que

**Maria João Belo**

frequentou a acção de formação

**Os Códigos de Boas Práticas**

**Concepção e Implementação na Indústria Alimentar**

23 e 24 de Março 2006

**António Sardon Cabreira**

Formador (CAP n.º EDF 45791/2005 DL)

**Isabel Sarmento**

Directora-Geral da FIPA



## CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

A GS1 Portugal-CODIPOR certifica a presença de:

**Maria João Belo**

Na acção de formação  
**Codificação Básica**

realizada na

sede da **GS1 PORTUGAL**

no dia

**20 de Junho de 2007**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Carreira', written over a horizontal line.

**Maria Luiza Carreira**

Secretária Geral

**CODIPOR**

CODIPOR-Associação Portuguesa de Identificação e Codificação de Produtos  
R. Prof. Fernando da Fonseca, 16-Escritório II • 1600-618 Lisboa • Portugal  
T +351.21 752 07 40 • F +351.21 752 07 41 • E info@gs1pt.org  
NIF 501 651 659



## CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

A GS1 Portugal-CODIPOR certifica a presença de:

**Maria João Belo**

Na acção de formação  
**Codificação Avançada**

realizada na

sede da GS1 PORTUGAL

no dia

**20 de Junho de 2007**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Carreira', written over a horizontal line.

**Maria Luiza Carreira**

Secretária Geral

**CODIPOR**

CODIPOR-Associação Portuguesa de Identificação e Codificação de Produtos  
R. Prof. Fernando da Fonseca, 16-Escritório II • 1600-618 Lisboa • Portugal  
T +351.21 752 07 40 • F +351.21 752 07 41 • E info@gs1pt.org  
NIF 501 651 659



## CERTIFICADO DE PARTICIPAÇÃO

A GS1 Portugal-CODIPOR certifica a presença de:

**Maria João Belo**

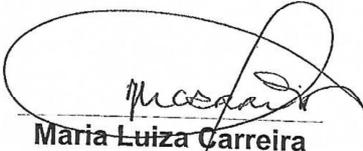
Na acção de formação  
**Rastreabilidade Produtos Embalados**

realizada na

sede da GS1 PORTUGAL

no dia

**25 de Julho de 2007**



**Maria Luiza Carreira**  
Secretária Geral

**CODIPOR**

CODIPOR-Associação Portuguesa de Identificação e Codificação de Produtos  
R. Prof. Fernando da Fonseca, 16-Escritório II • 1600-618 Lisboa • Portugal  
T +351.21 752 07 40 • F +351.21 752 07 41 • E info@gs1pt.org



**SOQUÍMICA**  
Sociedade de Representações de Química, Lda

# DECLARAÇÃO

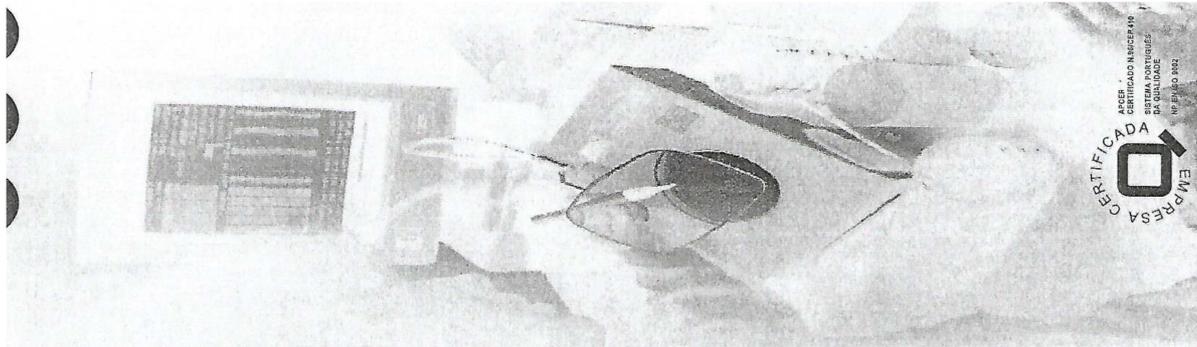
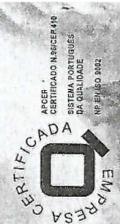
Para os devidos efeitos declaramos que a Exma. Sra. **MARIA JOÃO BELO** esteve presente no **CURSO DE GESTÃO DA SEGURANÇA EM LABORATÓRIOS** realizado nas nossas instalações em 20 de Fevereiro de 2002, num total de 7 horas.

Lisboa, 20 de Fevereiro de 2002

**SOQUÍMICA**  
A Gerência

R. Coronel Santos Pedroso 15 - 1500-207 Lisboa Tel 716 51 60 - Fax 716 51 69  
R. 5 de Outubro 269 - 4100-175 Porto Tel 609 30 69 - Fax 600 08 34

[www.soquimica.pt](http://www.soquimica.pt)



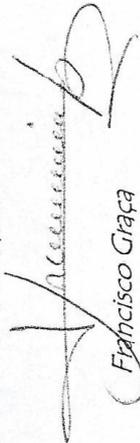


# Certificado

Certifica-se que MARIA JOÃO BELO efectuou uma acção de formação de "Noções Básicas de Socorrismo" nos dias 16 e 17 de Agosto de 2006 nas instalações da CAMPIL com uma carga horária de 8 horas através da Associação dos Bombeiros Voluntários de Azambuja.



O Formador

  
Francisco Graça

Azambuja, 17 de Agosto de 2006.

## Apêndice III – Declaração da Empresa



### Declaração

Para os devidos efeitos, declara-se que a Sra. Maria João Belo Oliveira, portadora do cartão de cidadão nº 9560609, contribuinte nº 201486717, foi colaboradora efectiva da Milupa Portuguesa Limitada, desde o dia 16 de Março de 1998 a dia 30 de Abril de 2005.

Lisboa, 07 de Outubro de 2014



Milupa Comercial - Comercialização  
de Produtos Alimentares, SA  
Avenida do Brasil 1.17.02 12º piso  
Torre Pórtico da Mesquita  
1950-02 Lisboa - PORTUGAL

Departamento RH



**DECLARAÇÃO**

\_\_\_\_\_ Para os devidos efeitos e por nos ter sido pedido, declaramos que Maria João Belo de Oliveira, portadora do Cartão de Cidadão com o N.º. 9560609 e com o NIF 201486717, é nossa empregada desde 01 de Junho de 2005, exercendo presentemente as funções de Responsável pela Gestão Segurança Alimentar, Segurança no Trabalho e Ambiente. \_\_\_\_\_

Azambuja, 9 de Dezembro de 2014

Toul - Sociedade Portuguesa de Desidratção, Lda  
UM CEREJAL

**Toul - Sociedade Portuguesa de Desidratção, Lda.**  
Estrada Nacional N.º 3, Km 8.9 2050-306 Azambuja | P.O. Box 3 2051-901 Azambuja | Portugal  
Telefone: 00351 263 400 230 | Fax: 00351 263 400 239 | info@toul.pt | www.toul.pt  
Contribuinte n.º 500 032 734 | Capital Social 498.797,69 € | Registo Comercial de Azambuja sob o n.º 500032734