

Implementação dos referenciais ISO 9001:2015 e BRC Food Issue 7 numa adega

Carolina Maria da Costa Cascais Martins Nunes

Dissertação para a obtenção do Grau de Mestre em
Engenharia Alimentar

Orientadores: Professora Doutora Catarina Paula Guerra Geoffroy Prista

Professor Doutor Manuel José Carvalho de Pimenta Malfeito Ferreira

Júri:

Presidente: Doutora Maria Luísa Lopes de Castro e Brito, Professora Auxiliar com Agregação no Instituto Superior de Agronomia

Vogais: Doutora Anabela Cristina da Silva Naret Moreira Raymundo, Professora Auxiliar com Agregação no Instituto Superior de Agronomia

Doutora Catarina Paula Guerra Geoffroy Prista, Professora Auxiliar no Instituto Superior de Agronomia

Agradecimentos

A realização da presente dissertação não seria possível sem o apoio, colaboração e ajuda imprescindível de algumas pessoas a quem gostaria de expressar os meus sinceros agradecimentos:

- Em primeiro lugar, à minha família e ao meu namorado, José Maria Ribeiro Corrêa, pelo apoio incondicional, pela motivação, força e compreensão.
- Professora Catarina Prista e Professor Manuel Malfeito por prontamente me orientarem e auxiliarem na concretização da dissertação, sempre com uma palavra de apoio e motivação;
- Engenheiro João Portugal Ramos, Engenheira Donzília Copeto e Engenheiro João Maria Ramos por me receberem na Adega Vila Santa e me proporcionarem esta experiência profissional;
- Professora Anabela Raymundo por todo o apoio dado e pelas suas palavras de amizade;
- Engenheira Maria Arlinda Oliva pela sua grande simpatia, disponibilidade, ajuda e pela formação dada nos referenciais em estudo;
- A todos os funcionários, colegas e amigos da Adega Vila Santa, pelos ensinamentos dados, pela amizade estabelecida e companheirismo sentido. Um obrigado especial a Felicidade Santos, Vânia Camões e D. Mariana Dordio que facilitaram estes 9 meses longe de casa;
- A todos os amigos que me ajudaram nos momentos difíceis que a tese proporciona a um estudante. Um obrigado especial à Maria Benedita Archer e à Maria do Carmo Aragão, por 6 anos de uma grande amizade fruto desta vida académica, por me terem acompanhado neste percurso e por me prestarem todo o apoio na elaboração desta dissertação.

Muito obrigada a todos!

Resumo

O trabalho desenvolvido nesta dissertação relacionou-se com a implementação de dois referenciais normativos, num Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar, e consequente certificação, tendo decorrido ao longo de 9 meses, no âmbito de um estágio profissional, na empresa vitivinícola João Portugal Ramos Vinhos S.A..

Ao longo do estágio, implementaram-se no Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar da adega, as normas ISO 9001:2015 e BRC Food Issue 7, tendo a primeira resultado da necessidade de transição da ISO 9001:2008 e a segunda sido implementada de raiz.

O SGQSA, tratando-se de um Sistema integrado, englobou simultaneamente as duas normas. Consequentemente, para a sua implementação foi necessário avaliar e compreender na totalidade os seus requisitos, de forma a encontrar aspetos comuns que fossem pontos de integração. Seguidamente, estes requisitos serviram de base ao desenvolvimento da informação documentada. Com base nesta documentação, adaptou-se o SGQSA existente, demonstrando comprometimento com as normas ISO 9001:2015 e BRC Food 7.

Os resultados das auditorias interna e externa, para verificação da aplicação das normas, permitiram constatar que a implementação não estava 100% conforme. O Sistema mostrou-se mais “incompleto” nos novos conceitos da norma: “Contexto da Organização”, “Análise SWOT” e “Conhecimento Organizacional”. No entanto, após implementação das ações corretivas, a empresa já se encontra preparada para responder em conformidade com as exigências normativas.

O presente trabalho permitiu obter a certificação da ISO 9001:2015, após auditoria pela entidade competente. A BRC foi parcialmente implementada no período de estágio. No entanto, dado que a auditoria respetiva só irá decorrer após construção das novas infraestruturas da adega, a sua certificação só será conseguida posteriormente.

Palavras-chave: Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar, ISO 9001:2015, BRC Food, produção de vinho.

Abstract

This work is about the implementation of two normative references, in an Quality and Food Safety Management System, and their subsequent certification, during a period of 9 months, while doing a professional internship, in the wine company João Portugal Ramos Vinhos S.A. During the internship were implemented in winery's Quality and Food Safety Management System ISO 9001:2015 and the BRC Food Issue 7 standards. The first is provided by the ISO 9001:2008 renovation and the second was completely new.

The QFSMS, as an integrated system, it includes both standards at the same time. Accordingly, to implement it an evaluation and complete requirements understanding had to be done, in order to find common aspects and thus be able to integrate them. Then, based on the standards was developed the documentation. Based on the documentation, the QFSMS was adapted, showing its commitment to the standards.

The internal and external audits results to evaluate the implementation of the standards allowed to verify that it was not 100% in accordance with the standards. The System was more incomplete in relation to the new concepts of the ISO 9001:2015: "Context of the Organization", "SWOT Analysis" and "Organizational Knowledge". However, after implementation of the corrective actions the company is already prepared to respond in accordance with the normative requirements.

The ISO certification 9001:2015 was obtained, after audit by the competent authority. The BRC standard was partly implemented, during the internship. However, once the audit will only take place when the construction for the new wine cellar facilities is finished, its certification will only be achieved later.

Keywords: Food Safety and Quality Management System, ISO 9001: 2015, BRC Food, wine production

Índice

Agradecimentos	I
Resumo.....	II
Abstract.....	III
Índice	IV
Lista de Abreviaturas e Siglas	VII
Lista de Figuras.....	IX
Lista de Tabelas.....	X
1. Contexto e objetivos do trabalho	1
2. Revisão Bibliográfica.....	4
2.1. Qualidade Alimentar	4
2.2. Sistemas de Gestão da Qualidade.....	5
2.2.1. ISO 9001.....	6
2.2.2. NP EN ISO 9001:2015	6
2.2.2.1. Principais características	6
2.2.2.2. Relação entre os Princípios da gestão da qualidade	9
2.2.2.3. Contexto da Organização	11
2.2.2.4. Liderança.....	12
2.2.2.5. Planeamento	12
2.2.2.6. Suporte.....	12
2.2.2.7. Operacionalização	13
2.2.2.8. Avaliação do Desempenho	14
2.2.2.9. Melhoria.....	14
2.2.2.10. Benefícios da ISO 9001:2015.....	15
2.2.2.11. Auditorias	15
2.2.2.11.1. Tipo de Auditorias	15
2.2.2.11.2. Não conformidades	16
2.2.2.12. Correlação entre ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008.....	17
2.3. Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar.....	17

2.3.1.	<i>British Retail Consortium</i>	17
2.3.2.	<i>BRC Global Standards</i>	18
2.3.2.1.	<i>BRC Global Standard Consumer Products</i>	19
2.3.2.2.	<i>BRC Global Standard Packaging & Packaging Materials</i>	19
2.3.2.3.	<i>BRC Global Standard Storage and Distribution</i>	19
2.3.2.4.	<i>BRC Global Standard Agents and Brokers</i>	19
2.3.3.	<i>BRC Food Issue 7</i>	19
2.3.4.	Requisitos fundamentais da <i>BRC Food Issue 7</i>	21
2.3.4.1.	Compromisso e melhoria contínua.....	21
2.3.4.2.	Plano HACCP.....	22
2.3.4.3.	Auditorias internas.....	23
2.3.4.4.	Gestão de fornecedores de matéria-prima e embalagens.....	24
2.3.4.5.	Medidas corretivas e preventivas.....	24
2.3.4.6.	Rastreabilidade.....	24
2.3.4.7.	Disposição, fluxo e segregação de produto.....	25
2.3.4.8.	Limpeza e higiene.....	25
2.3.4.9.	Gestão de alérgenos.....	25
2.3.4.10.	Controlo de operações.....	26
2.3.4.11.	Rotulagem e controlo de embalagem.....	26
2.3.4.12.	Manuseamento de matéria-prima, preparação, processamento, embalagem e área de armazenamento.....	27
2.3.5.	Principais alterações da edição 6 para a edição 7.....	27
2.3.6.	Benefícios da utilização da <i>BRC Global Standard Food</i>	29
2.3.7.	Auditorias.....	29
2.3.7.1.	Tipos de Auditoria.....	30
2.3.7.2.	Não conformidades.....	31
2.3.7.3.	Classificação de Auditoria.....	31
2.4.	Produção Vitivinícola.....	33
2.4.1.	Processo de Produção.....	34

2.4.2. Controlo na produção vitivinícola: Qualidade e Segurança.....	35
3. Caso de estudo	37
3.1. Apresentação da empresa.....	37
3.2. Resultados.....	38
3.2.1. Plano de Ações	38
3.2.2. Avaliação da Situação Existente	38
3.2.2.1. Avaliação de Objetivos e Monitorização dos Processos	40
3.2.2.2. Avaliação do envolvimento da Liderança	45
3.2.2.3. Avaliação dos Recursos	48
3.2.2.4. Avaliação da Comunicação	54
3.2.2.5. Avaliação da Informação Documentada	55
3.2.2.6. Avaliação da Operacionalização.....	56
3.2.2.7. Revisão pela Gestão	70
3.2.2.8. Melhoria Contínua	71
3.2.3. Auditoria para a Certificação	74
3.2.4. Correlação entre requisitos dos referenciais e documentação elaborada.....	77
4. Conclusões	78
Bibliografia	80
Anexos	86
I. Matriz de correlação entre ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008	86
II. Critérios de Avaliação em Auditoria BRC	89
III. Planos de Ações de Implementação dos Referenciais.....	90
IV. Contexto da Organização, Partes Interessadas e Análise SWOT.....	92
V. Mapa Global de Processos	96
VI. Folheto Manual de Acolhimento.....	97
VII. Tabela de Descrição de Produtos	99
VIII. Plano de Auditorias.....	102
IX. Matriz de correlação entre requisitos dos referenciais e documentação elaborada....	103

Lista de Abreviaturas e Siglas

AECC – Associação Empresarial do Concelho de Cascais
AI – Auditoria Interna
APCER – Associação Portuguesa de Certificação
APPCC – Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo
AR – Auditoria de Renovação
BRC – *British Retail Consortium*
BSI – *British Standards Institution*
CVRA - Comissão Vitivinícola Regional Alentejana
DGQSA – Diretor de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar
DOC – Denominação de Origem Controlada
EMM – Equipamentos de Monitorização e Medição
EN – Norma Europeia
FAO - *Food and Agriculture Organization*
GFSI – *Global Food Safety Initiative*
HACCP – *Hazard Analysis and Critical Control Point*
ICH – *International Council on Harmonization*
IGP – Indicação Geográfica Protegida
IPQ – Instituto Português da Qualidade
ISO – *International Organization for Standardization*
IT – Instrução de Trabalho
IVV – Instituto da Vinha e do Vinho
JPR – João Portugal Ramos
MQ – Manual da Qualidade
MSA – Manual de Segurança Alimentar
NC – Não Conformidade
NP – Norma Portuguesa
OC – Organismo de Certificação
OM – Oportunidade de Melhoria
OQSA – Objetivos da Qualidade e Segurança Alimentar
P&S – Produtos e Serviços
PCC – Ponto Crítico de Controlo
PDCA – *Plan Do Check Act*
PPNS – Produto Potencialmente Não Seguro
PPR – Programa de Pré-Requisitos
PPRO – Programa de Pré-Requisitos Operacionais
PQSA – Política da Qualidade e Segurança Alimentar

QSA – Qualidade e Segurança Alimentar

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGQSA – Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar

SGS – *Société Générale de Surveillance*

SGSA – Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

SWOT – *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*

Lista de Figuras

Figura 1 – Diagrama representativo do Ciclo PDCA (Adaptado de BSI,2015a).	8
Figura 2 – Hierarquia Documental ISO 9001: 2008 (Teca, 2012).	39
Figura 3 – Exemplo de tratamento dos riscos associados e oportunidades do processo “Produção de Uva”.	44
Figura 4 – Organograma da empresa.	47
Figura 5 – Plano de Formação 2016.	50
Figura 6 – Plano de Manutenção 2016.	52
Figura 7 – Check-list periódico PPR’s (nível I).	52
Figura 8 – Check-list periódico PPR’s (nível II).	53
Figura 9 – Gráficos relativos à avaliação de PPR’s de 2014 a 2016.	53
Figura 10 – Impresso referente ao controlo da documentação e controlo de registos (“Informação Documentada”).	56
Figura 11 – Análise de perigos HACCP.	59
Figura 12 – Monitorização de PCC’s.	61
Figura 13 – Exemplo de monitorização do PCC: Adição de SO ₂ antes do enchimento.	62
Figura 14 – Exemplo de monitorização do PCC: Filtração antes do enchimento.	62
Figura 15 – Correções e Ações corretivas para cada PCC.	63
Figura 16 – Composição do Plano que reporta a avaliação dos resultados individuais de verificação.	64
Figura 17 – Listagem e classificação de fornecedores de produtos e serviços.	65
Figura 18 – Classificação média dos fornecedores de produtos e serviços em 2015.	66
Figura 19 – Composição do Plano de Inspeção e Ensaio de Vinhos (controlo do processo produtivo).	66
Figura 20 – Resultados do simulacro de 2016.	68
Figura 21 – Impresso relativo ao registo de NC.	69
Figura 22 – Identificação e descrição e Tratamento das Não Conformidades.	73

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Relação entre Princípios da Gestão da Qualidade e os principais Requisitos da ISO 9001:2015.	10
Tabela 2 – Comparação entre requisitos fundamentais da BRC Food 7 e da BRC Food 6. .	27
Tabela 3 – Chave da codificação das cores dos requisitos da BRC Food Issue 7.	31
Tabela 4 – Requisitos da Cláusula 4 da NP EN ISO 9001:2015.	41
Tabela 5 – Requisitos da Cláusula 6 da NP EN ISO 9001:2015.	43
Tabela 6 – Correlação entre requisitos da Cláusula 5 da ISO 9001 e requisitos da BRC Food Issue 7.	46
Tabela 7 – Correlação entre requisitos da Cláusula 7 da ISO 9001:2015 e requisitos da BRC Food Issue 7.	48
Tabela 8 – Matriz de Competências da EQSA.	57
Tabela 9 – Correlação dos requisitos da Cláusula 8 da ISO 9001:2015 com os requisitos da BRC Food Issue 7.	64
Tabela 10 – Correlação entre requisitos da Cláusula 9 da ISO 9001:2015 e os requisitos da BRC Food Issue 7.	70
Tabela 11 – Correlação entre requisitos da Cláusula 10 da ISO 9001:2015 e requisitos da BRC Food Issue 7.	72

1. Contexto e objetivos do trabalho

Nas últimas décadas, a ocorrência de algumas crises alimentares aliadas à evolução da sociedade e ao progresso tecnológico de produção de alimentos, assim como o notório aumento da preocupação e exigência do consumidor com a qualidade e segurança conduziram ao aparecimento de diversos referenciais normativos e requisitos legais relativas à Qualidade e Segurança Alimentar. Atualmente, a Qualidade e Segurança Alimentar é uma realidade para a maioria dos consumidores. A sua crescente importância ditou que se tornasse numa vantagem competitiva para as empresas, sobretudo se têm aspirações de internacionalização e penetração em novos mercados. Deste modo, as empresas necessitam de um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança bem implementado e eficaz, assim como uma visão de melhoria contínua para conseguirem “lutar” nos mercados dos dias de hoje.

Atendendo às necessidades e desafios colocados, surgiram vários referenciais normativos que procuram dar resposta à necessidade de demonstrar qualidade. A norma ISO 9001 através dos seus requisitos de gestão da qualidade permite a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) que vai ao encontro das exigências dos clientes e sua consequente satisfação. Segundo Zorpas et al. (2012) a adoção de um SGQ, de acordo com os requisitos da ISO 9001 deve ser uma decisão estratégica da Organização. A construção e implementação do Sistema será influenciada por diferentes necessidades, objetivos específicos, produtos fornecidos, processos utilizados e tamanho da Organização. A ISO 9001 também permite que o SGQ se integre com um sistema de segurança alimentar, sendo o mais comum, na indústria de alimentos e bebidas, o sistema HACCP.

Dentro das normas e documentos específicos para a indústria alimentar, em Portugal, a partir de 1 de Janeiro de 2006, passou a ser obrigatória a adoção do Sistema HACCP de acordo com os princípios estipulados pelo *Codex Alimentarius* (Mil-Homens, 2007), sendo a certificação para a norma ISO 22000 de carácter facultativo. O *Codex Alimentarius* é reconhecido internacionalmente como o “documento de referência” para a implementação do Sistema HACCP (Zurek, 2012).

Em 2001, a *International Organization Standardization* (ISO) começou a trabalhar numa norma auditável para um Sistema de Gestão de Segurança Alimentar. Essa norma internacional, conhecida como ISO 22000, foi finalmente publicada no dia 1 de Setembro de 2005. Esta estrutura normativa combina programa de pré-requisitos, princípios de HACCP e etapas a aplicar descritas pelo *Codex Alimentarius Commission* e, ainda, elementos da norma ISO 9001:2000 (PECB, 2014). A norma ISO 22000 baseia-se na implementação de um Sistema de Gestão de Segurança Alimentar (SGSA) tendo por base uma análise de perigos e controlo de Pontos Críticos (HACCP - “Hazard Analysis Critical Control Point”), tratando-se de uma abordagem sistemática e estruturada que garante um melhor controlo de toda a produção. Já a norma BRC (British Retail Consortium) também estabelece um SGSA com

base no sistema HACCP, no entanto declara-se mais exigente a nível de pré-requisitos. Esta é exigida a todos os fornecedores de retalhistas do Reino Unido.

A integração simultânea destes dois tipos de Sistema de Gestão irá melhorar a performance da Organização e resultará um SG mais eficiente.

A adega Vila Santa, obteve no ano de 2005 a primeira certificação de Sistema de Gestão da Qualidade pela implementação da norma ISO 9001:2000 e certificação HACCP (“*Codex Alimentarius*”). Posteriormente em 2009, foi realizada a transição para a nova versão da norma ISO 9001:2008. Relativamente à norma ISO 22000, apesar de publicada em 2005, esta só foi implementada na adega em 2010. Em Setembro de 2015 foi publicada a ISO 9001:2015. Apesar de o período de transição ser de 3 anos (até Setembro de 2018) a adega Vila Santa quis ser pioneira nesta nova versão da ISO. Para tal decidiu-se implementar a mesma até à data da nova auditoria (a realizar até 14 de Julho de 2016).

Relativamente à norma *BRC Food Safety Standard* esta aplica-se a qualquer operação de processamento de alimentos onde o alimento é manuseado, processado e/ou embalado. A BRC ajuda a estabelecer boas práticas de produção para que as Organizações consigam obter produtos seguros e que respeitem os níveis de qualidade esperados pelos seus clientes (BRC, 2014a). Obter a certificação de acordo com a norma global de segurança alimentar do BRC demonstra o nível de competência em matéria de HACCP, higiene, segurança alimentar e sistemas da qualidade (SGS, [n. d.]).

Este referencial é exigido pelos distribuidores do Reino Unido e tendo em conta que a J. Portugal Ramos Vinhos S.A. tem em vista a produção para clientes de Inglaterra, a implementação da BRC no Sistema da Adega tornou-se uma obrigatoriedade.

A BRC e a ISO 22000 são normas que estabelecem requisitos para a implementação de Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar, baseados nos princípios HACCP (Wirtanen et al., 2009). Estas normas são compatíveis com a norma ISO 9001:2015. A grande diferença entre elas prende-se pelo enquadramento das mesmas. A ISO 22000 é uma norma de requisitos para a implementação de um Sistema de Gestão para a Segurança Alimentar e a BRC é composta por requisitos que ajudam ao estabelecimento de um Sistema de garantia da conformidade de produto/processo. Este último inclui uma lista exaustiva de requisitos de boas práticas (APCER, 2013).

O presente projeto foi desenvolvido ao longo do estágio profissional (9 meses) na Adega Vila Santa, do grupo João Portugal Ramos Vinhos S.A..

Os objetivos do trabalho consistiram em:

- i) Transição da norma vigente ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015;
- ii) Implementação da norma britânica, BRC Food Issue 7.

A adega Vila Santa já se encontra certificada na NP EN ISO 22000:2005 e, embora não tenha sido objeto de estudo, serviu de base à implementação da norma BRC devido à semelhança de alguns requisitos. No entanto, este último é mais exigente em alguns pré-requisitos.

2. Revisão Bibliográfica

2.1. Qualidade Alimentar

O termo qualidade vem do latim *qualitate*, e é utilizado em situações bem distintas. Como o termo tem diversas utilizações, o seu significado nem sempre é de definição clara e objetiva. Segundo os especialistas do séc. XX, as definições sobre qualidade dividem-se em duas categorias:

- A qualidade enquanto **satisfação das especificações aplicáveis**. Qualidade é a simples questão de produzir um produto ou entregar um serviço em que as suas características satisfazem um conjunto fixo de especificações definidas (Nanda, 2005).
- Qualidade enquanto **satisfação do consumidor**. Independentemente de qualquer característica, produtos com qualidade são aqueles que simplesmente satisfazem as expectativas dos consumidores para com o seu uso/consumo (Nanda, 2005).

De um modo geral, a qualidade depende do grau de satisfação de requisitos dados por um conjunto de características intrínsecas, determinantes na satisfação que o produto possa proporcionar ao consumidor, durante o seu uso (Grunet, 2005).

De acordo com Silva (2009), citado por Lopes (2014), a preocupação com a questão da qualidade não é assim tão recente. A qualidade dos bens produzidos e serviços prestados tem sido monitorizada, direta e indiretamente, desde tempos imemoriais (Mitra, 2016). Na área alimentar, a qualidade está focada na saúde, no prazer, na conveniência, na durabilidade, na funcionalidade, nos custos, entre outros. Uma nutrição eficiente, uma eficácia da funcionalidade, a relação custo/eficácia, a comunicação social, o nicho de mercado, entre muito outros são fatores de peso na qualidade de um produto alimentar.

A grande importância dada ao fator qualidade fez com que este tenha uma grande influência nos padrões de negócio e económicos a nível nacional e internacional. Numerosas normas de qualidade têm sido desenvolvidas e adotadas ao longo dos anos, sobre boas práticas de gestão com o objetivo de assegurar que as Organizações distribuem produtos e/ou serviços em conformidade com os requisitos impostos pelos consumidores (Zorpas, et al., 2012). Como resultado, as empresas têm vindo a implementar os chamados Sistemas de Gestão da Qualidade (SGQ), que têm como finalidade a aplicação de métodos e mecanismos de garantia da conformidade dos seus produtos e processos com padrões de qualidade pré-estabelecidos.

Quando se pensa em Qualidade e Segurança Alimentar, surgem dois termos, *Food Safety* e *Food Security* que embora pareçam semelhantes são distintos, e as suas diferenças merecem a devida atenção. O primeiro conceito ganhou importância acrescida com a obrigatoriedade do sistema HACCP em todas as atividades da indústria e serviços da área alimentar que compreendem transações comerciais (exceção para o setor primário) (Araújo, 2007). Segundo o *Codex Alimentarius Commission* (2003), define-se *Food Safety* como “garantir que

um alimento não causará danos ao consumidor (através de perigos físicos, químicos ou microbiológicos) quando é preparado ou consumido de acordo com o esperado”. Por outro lado, *Food Security* surgiu na década de 70, aquando da crise alimentar global, tendo desde então vindo a evoluir. É um conceito multifacetado e flexível. Segundo World Food Summit (1996), citado por FAO (2006), a qualidade de um alimento suficiente, quantitativa e qualitativamente, reflete-se no acesso físico, social e económico a alimentos suficientes, seguros e nutritivos e que permitam satisfazer as necessidades nutricionais e preferências alimentares para uma vida ativa e saudável de todas as pessoas, a qualquer momento. Assim, *Food security* abrange quatro dimensões, onde se inclui a vertente *safety*: 1) disponibilidade, 2) acesso físico e económico, 3) estabilidade dos abastecimentos e do acesso e 4) utilização de alimentos seguros e saudáveis (Araújo, 2007).

2.2. Sistemas de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), segundo a ISO 9000:2015, é a estrutura organizacional criada para gerir e garantir:

- a qualidade;
- os recursos necessários e otimizar a sua utilização, tendo em consideração as consequências a longo e a curto termo das suas decisões;
- os meios para identificar as ações para tratar das consequências, desejadas ou não desejadas, do fornecimento de produtos e serviços;
- os procedimentos operacionais para proporcionar valor e obter resultados para as partes interessadas que são relevantes;
- as responsabilidades estabelecidas.

O SGQ proporciona portanto um enquadramento para o planeamento, a execução, a monitorização e a melhoria do desempenho de todas as atividades de gestão da qualidade, sendo uma ferramenta que apoia o sucesso da Organização na satisfação dos seus clientes e suporta assim o pilar económico da sustentabilidade, libertando recursos que podem ser usados noutras iniciativas de sustentabilidade (APCER,2015). O seu planeamento não é um evento isolado, sendo pelo contrário um processo contínuo.

É importante que uma Organização monitorize e avalie com regularidade tanto a implementação como o desempenho do Sistema. Uma forma de avaliar a eficácia do SGQ é o recurso a auditorias, tendo em vista identificar riscos e determinar se os requisitos são satisfeitos. Em termos práticos, a implementação de um SGQ numa Organização irá ajudar a mesma em áreas críticas como a redução de produtos defeituosos, melhoria da comunicação interna, aumento da satisfação do cliente, aumento da quota de mercado e aparecimento de oportunidades em novos mercados e implantação global. Além destes fatores, a implementação do Sistema traz benefícios adicionais como a diminuição dos custos de

qualidade e de erros, maior qualidade do vinho e redução de desperdícios, redução de atrasos nos prazos de entrega, aumento da produtividade, redução de devoluções, entre outros. O entendimento destes benefícios será uma força de motivação para a empresa continuar o seu caminho numa perspetiva de melhoria contínua da qualidade (Aggelogiannopoulos, et al., 2007).

2.2.1. ISO 9001

A ISO (Organização Internacional de Normalização) é uma federação mundial de organismos nacionais de normalização (organismos membros da ISO) (NP EN ISO 9001:2015). Com sede em Genebra, foi fundada em 1947 como uma federação sem fins lucrativos (APCER, 2015a). Os organismos membros pertencentes provêm dos mais diversos países do mundo, sendo que em Portugal temos o Instituto Português da Qualidade (IPQ).

A missão generalizada da ISO é facilitar as trocas e transações no comércio mundial, através da harmonização de conceitos e linguagem (ISO, 2015). Desde a sua primeira publicação em 1987, a nomenclatura genérica ISO 9000 representa o conjunto de documentos relacionados com a gestão de sistemas de qualidade (ISO, 2012). A série das ISO 9000 retrata normas que podem ser aplicadas em qualquer tipo de Organização. Diferentes indústrias podem apresentar as suas próprias terminologias, no entanto a norma é escrita usando termos genéricos e universais (Zorpas, et al., 2012). Segundo Bergman (1994), citado por Aggelogiannopoulos, et al. (2007), estas foram as normas de maior e mais rápido crescimento da História e foram muito populares logo desde o seu aparecimento. A partir da série ISO 9000 especificam-se as normas ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003.

Todas as normas do Sistema de Gestão ISO estão sujeitas a uma revisão regular sob as regras pelas quais são escritas (BSI, 2015a). A norma ISO 9001 foi publicada pela primeira vez em 1987 e já foi revista em 1994, 2000 onde foi introduzida a “abordagem por processos”, com uma alteração no ênfase de “procedimentos documentados” para “gestão por processos” e de “registos” para “resultados demonstrados” (APCER, 2015a), 2008 e agora, mais recentemente, em 2015 de forma a se adequar às mudanças que vão surgindo a nível da gestão da qualidade e da realidade das empresas.

2.2.2. NP EN ISO 9001:2015

2.2.2.1. Principais características

A ISO 9001:2015 surge portanto da revisão da ISO 9001:2008 substituindo esta. A ISO 9001:2008 foi objeto de uma revisão de carácter técnico, a nível da sequência das secções, da adaptação dos “princípios de gestão da qualidade” e de novos conceitos. Também cancela e substitui a Corrigenda Técnica ISO 9001:2008/Cor.1:2009 (NP EN ISO 9001:2015). A estrutura desta nova edição, assim como determinadas terminologias, aparece com o intuito de haver um melhor alinhamento com outras normas do sistema (Cicco, 2015).

Esta nova versão é muito menos descritiva que a versão de 2008 e pode ser usada como uma ferramenta mais ágil de melhoria dos negócios (BSI, 2015a). Pretende ajudar as organizações a serem concorrentes e mais consistentes no mercado, aumentando a eficiência e desempenho operacional e fornecendo uma melhor gestão de qualidade.

Por observação e compreensão da nova edição da ISO, podemos enunciar melhorias importantes. Em primeiro lugar a ISO 9001:2015 utiliza a nova estrutura de alto nível harmonizada que facilita o trabalho para Organizações que escolhem ter um sistema integrado para atender às exigências dos vários requisitos das normas e ainda facilita a leitura e interpretação dos mesmos (Sá, 2014). Esta estrutura encontra-se publicada no Anexo SL das Diretivas ISO. O Anexo SL não especifica o uso da Abordagem por Processos, PDCA e de Riscos, mas incorpora os mesmos na sua estrutura e considera essencial para o correto entendimento e implementação da norma ISO 9001:2015 (Hadfield et al., 2014). Fundamentalmente, esta estrutura permite integrar e relacionar as normas ISO 9001 (Qualidade), a ISO 14001 (Ambiental) e a futura ISO 45001 (Segurança e Saúde) (APCER, 2015a). Outra das principais características da ISO 9001:2015 é o reforço do objetivo de melhoria contínua com a introdução do “Contexto da Organização”. A norma requer que as Organizações determinem e compreendam o seu contexto para garantir que o SGQ é o adequado. É relevante o entendimento dos fatores externos e internos à Organização assim como o seu impacto na mesma. Aliado a esta nova característica, é também exigido ter em conta as necessidades de todas as partes interessadas, e não só do cliente direto.

A nova versão da ISO 9001 coloca maior ênfase no setor serviços, sendo que o termo agora correto é “produtos e serviços” (P&S), em vez de só “produtos”.

A ISO 9001:2015, relativamente à abordagem por processos no Sistema de Gestão da Qualidade, exige que esta seja feita através do ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) garantindo produtos e serviços consistentes e conformes aos clientes, e ainda o pensamento baseado no risco (integrado em toda a norma). O ciclo PDCA permite a uma Organização assegurar que os seus processos são dotados com recursos adequados e devidamente geridos e que as oportunidades de melhoria são determinadas e implementadas (NP EN ISO 9001:2015). De forma resumida, o ciclo PDCA permite estabelecer os objetivos do sistema e os seus processos e identificar riscos e oportunidades (*Planear/Plan*), implementar o que foi anteriormente planeado (*Executar/Do*) e realizar a sua monitorização (*Verificar/Check*) para que, quando necessário, se possam realizar ações de melhoria para um desempenho positivo (*Atuar/Act*). Este enfatiza a prevenção de erros (Moen et al., 2009) e pode ser aplicado em todos os processos para a gestão dos mesmos no SGQ (Gupta, 2006).

Tendo em conta a estrutura da ISO 9001:2015:

- Cláusula 1 – Objetivos e campo de aplicação
- Cláusula 2 – Referências Normativas

- Cláusula 3 – Termos e definições
- Cláusula 4 – Contexto da Organização
- Cláusula 5 – Liderança
- Cláusula 6 – Planeamento
- Cláusula 7 – Suporte
- Cláusula 8 – Operacionalização
- Cláusula 9 – Avaliação do Desempenho
- Cláusula 10 – Melhoria; podemos agrupar as cláusulas 4 à 10 em relação ao ciclo PDCA, como se observa na Figura 1.

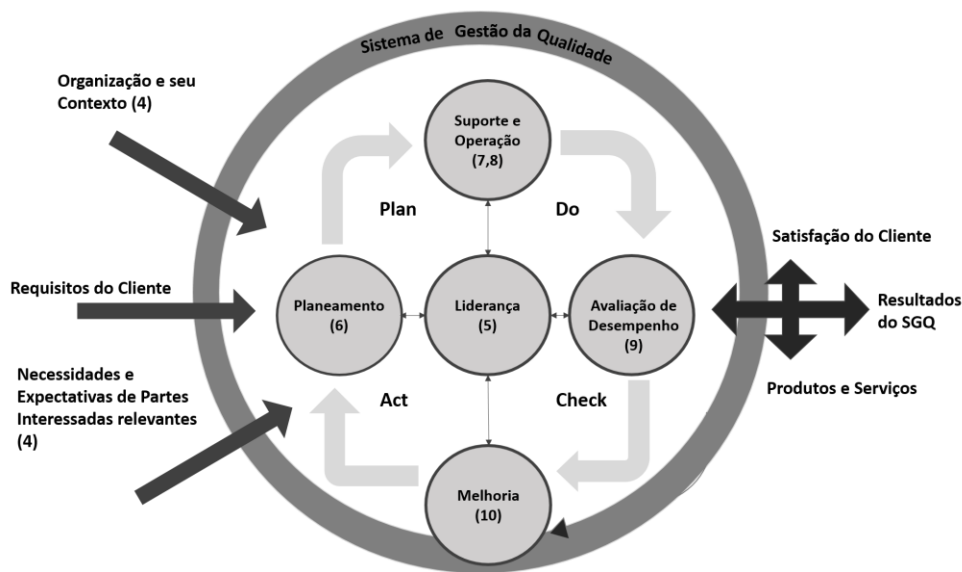


Figura 1 – Diagrama representativo do Ciclo PDCA (Adaptado de BSI, 2015a).

As organizações de todos os tipos e dimensões enfrentam fatores e influências, internos e externos, que tornam incerto se, e quando, atingirão os seus objetivos. O efeito que esta incerteza tem nos objetivos de uma Organização designa-se “risco” (NP ISO 31000:2012). A nova norma dá ênfase ao pensamento baseado no risco de forma a minimizar efeitos negativos e aproveitar ao máximo as oportunidades que possam surgir, aumentando a probabilidade de atingir objetivos. Este mecanismo é uma parte vital do planeamento e implementação de um SGQ e proporciona ações que afetam potencialmente o desempenho do mesmo (SGS, 2015).

Segundo APCER (2015a), para além destas novas imposições, a ISO também introduz outras alterações específicas:

- Não existe um requisito específico na ISO 9001:2015 para o Representante da Gestão. São colocados mais requisitos direcionados à “gestão de topo” para que estes garantam uma liderança a todos os níveis, por toda a Organização;
- Não existe um requisito específico para Manual de Qualidade;

- Não existe secção separada sobre ações preventivas. Não que estas deixem de ser importantes, pelo contrário, mas agora o SGQ confere um “pensamento baseado no risco” que abrange a prevenção de produtos e serviços não conformes;
- Novo requisito de conhecimento organizacional com intuito de partilha de conhecimentos e conhecimento coletivo;
- Introdução da inovação como mecanismo possível para alcançar melhoria.

2.2.2.2. Relação entre os Princípios da gestão da qualidade

A norma tem como pilares fundamentais os sete princípios de gestão da qualidade. Estes princípios correspondem a uma revisão e atualização dos oito princípios de gestão da qualidade, que passaram a fundamentar as normas de gestão da qualidade a partir da edição de 2000. Os princípios são uma chave de interpretação da norma (APCER, 2015a).

Como princípios de gestão da qualidade temos:

1. Foco no cliente: a satisfação do cliente foi desde sempre considerada objetivo primordial da ISO 9001 e assim continua nesta nova versão. A satisfação do cliente passa não só pela satisfação das necessidades mas também pela procura em exceder as expectativas dos clientes (preço, produto, prazo de entrega, confiabilidade, entre outros). Deve ser foco em todas as atividades e em tudo o que se pensar fazer na Organização.
É essencial que cada colaborador entenda a sua implicância no processo assim como o respetivo impacto na satisfação do cliente.
2. Liderança: há a necessidade de se estabelecer uma união entre os diversos líderes, dos vários setores de uma Organização, para um maior comprometimento na concretização dos objetivos estabelecidos. Para além disso, e em primeiro lugar, a liderança, como o próprio nome indica, tem de se mostrar líder. Assim sendo, parte da liderança presidir mudanças, ações e resultados. Deve ser o ponto de partida para mostrar a todos os colaboradores a importância de cada um no SGQ, mostrando constante envolvimento e coerência com a Política de Qualidade. Como bons líderes, devem mostrar ser proativos e dar o exemplo.
3. Comprometimento das pessoas: quanto maior o comprometimento dos colaboradores melhor a capacidade de criar e proporcionar valor. Para um bom comprometimento é necessária uma boa formação e um bom ajuste entre as capacidades de um funcionário e a função que este apresenta na Organização.
Salienta-se também que o contributo de cada colaborador com ideias e oportunidades de melhoria também fazem parte deste princípio e são essenciais tanto para o SGQ como para a eficiência do trabalho.

4. Abordagem por processos: Todos os resultados serão atingidos de forma mais eficaz e eficiente se os processos que os originam forem tratados como atividades inter-relacionadas, como um sistema coerente e tendo em vista a melhoria contínua.
5. Melhoria: O sucesso adquire-se quando é foco permanente a melhoria. A melhoria é uma ferramenta essencial para gerir pessoas e processos.
6. Tomada de decisão baseada em evidências: A existência de evidências promove uma maior facilidade em atingir resultados adequados. No entanto as evidências são suportadas por uma estruturada e organizada base de documentação.

A existência de informação documentada funciona como histórico de ações e envolvimento a nível do Sistema, evidenciando a gestão da qualidade dentro da Organização. O culminar de toda a informação permite atingir os resultados pretendidos.

7. Gestão das relações: É necessário a uma Organização gerir as suas relações com partes interessadas relevantes para um maior sucesso.

A gestão das relações mostra relevância pois não só é importante o que se passa dentro da Organização mas também o que se passa a jusante e montante da produção em questão.

Os princípios acima anunciados não se tratam como requisitos da norma mas antes fundamentos que ajudam ao desenvolvimento dos requisitos, ajudando na boa interpretação dos mesmos (Tabela 1).

Tabela 1 – Relação entre Princípios da Gestão da Qualidade e os principais Requisitos da ISO 9001:2015.

Princípios da Gestão da Qualidade	Requisitos da ISO 9001:2015
Foco no Cliente	<p>4.2 Compreender as necessidades e as expetativas das partes interessadas</p> <p>5.1.1 Liderança e compromisso</p> <p>5.1.2 Foco no cliente</p> <p>5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais.</p> <p>6.2 Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir</p> <p>8.2 Requisitos para produtos e serviços</p> <p>8.3 <i>Design</i> e desenvolvimento de produtos e serviços</p> <p>8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos,</p> <p>8.5.5 Atividades posteriores à entrega</p> <p>9.1.2 Satisfação do cliente</p>
Liderança	<p>5.1 Liderança e compromisso</p> <p>5.2 Política</p> <p>5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais</p> <p>7.3 Consciencialização</p> <p>7.4 Comunicação</p> <p>9.3 Revisão pela gestão</p>
Comprometimento das pessoas	<p>5.1.1 Liderança e compromisso</p> <p>5.3 Funções, responsabilidades e autoridades funcionais</p> <p>7.2 Competências</p>

Princípios da Gestão da Qualidade	Requisitos da ISO 9001:2015
	7.3 Conscientização 7.4 Comunicação
Abordagem por processos	4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos 5.1.1 Liderança e Compromisso 5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades
Melhoria	5.1 Liderança e compromisso 5.2 Política 6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação 10 Melhoria
Tomada de decisão baseada em evidências	4.1 Compreender a organização e o seu contexto 4.2 Compreender as necessidades e expectativas das partes interessadas 4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos 7.1.5 Recursos de monitorização e medição 9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação
Gestão das relações	4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas 7.4 Comunicação 8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos

(Adaptado de APCER, 2015a)

2.2.2.3. Contexto da Organização

O “Contexto da Organização” trata-se da combinação de fatores internos e externos que podem ter efeito na abordagem de uma Organização no desenvolvimento e concretização dos seus objetivos (NP EN ISO 9000:2015). Serve de ferramenta para análise e avaliação da envolvente e da sua influência. O “Contexto da Organização” é a cláusula que sustenta o resto da nova norma (BSI, 2015a). Esta é uma nova cláusula que engloba:

- Compreender a Organização e o seu contexto (4.1): determinar quais as questões internas e externas relevantes aos objetivos da Organização;
- Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas (4.2): adequar o SGQ para assegurar a satisfação dos clientes, ao mesmo tempo levando em consideração as necessidades e expectativas de outras partes interessadas relevantes (APCER, 2015a). Este é um requisito novo na ISO 9001:2015, em relação à ISO 9001:2008. Na edição anterior valorizava-se apenas o cliente direto;
- Determinar o âmbito do SGQ (4.3);
- Sistema de Gestão da Qualidade e respetivos processos (4.4): este último requisito da cláusula tem como objetivo manter e melhorar continuamente o SGQ em conformidade com a norma. A norma reforça a abordagem por processos e requer que os processos estejam suportados por informação documentada.

2.2.2.4. Liderança

Em vez da existência de um único indivíduo, a cláusula 5 da ISO 9001:2015, coloca exigências sobre os responsáveis da SGQ (5.1), com o objetivo de haver demonstrações de liderança a partir do topo. A gestão de topo lidera a Organização para alcançar os resultados pretendidos, entre os quais se incluem satisfazer as necessidades e expectativas do cliente (APCER, 2015a). É também função da gestão de topo atribuir as responsabilidades e autoridades relevantes do SGQ (5.3) e garantir a disponibilização do SGQ a todas as partes (5.2) através da política de qualidade.

Segundo a ISO 9000:2015, a “Liderança” evoca alguns benefícios importantes. Proporciona uma maior eficácia e eficiência no atingir dos objetivos da qualidade e na organização e disponibilização dos resultados desejados, uma melhor organização dos processos e, ainda, melhorias na comunicação entre os setores e respetivas funções.

2.2.2.5. Planeamento

O planeamento foi sempre um elemento “assíduo” na ISO 9001, mas nesta nova versão estará aliado à nova cláusula 4, ou seja, ao “Contexto da Organização” e às “Partes Interessadas”.

O “Planeamento” abrange três requisitos:

- Ações para tratar riscos e oportunidades (6.1)
- Objetivos da qualidade e planeamento para os atingir (6.2)
- Planeamento das alterações (6.3)

As organizações têm que planear ações para enfrentar os riscos e oportunidades que possam surgir e que possam ter impacto na conformidade dos P&S e na capacidade de atingir resultados. Apesar de implícito nas edições anteriores, este requisito vem especificar o “pensamento baseado no risco” – uma das principais características desta nova versão da ISO 9001, que pretende atuar como ferramenta preventiva. Logo, em qualquer circunstância, a ISO 9001:2015 é apologista de que sejam feitos planos de alteração sistémicos e delineados para que a Organização esteja preparada para todas as mudanças que possam surgir, externa ou internamente.

Relativamente aos objetivos da qualidade, a ISO 9001:2008 já apresentava algumas exigências que vêm a ser mais explícitas nesta última versão da ISO. Estes têm que estar em conformidade com a política da qualidade e têm que ser definidos para os processos relevantes do SGQ. Isto facilitará à Organização planear os seus objetivos.

O planeamento das ações permite à Organização avaliar o seu contributo para o objetivo da Organização e vai detetar se está a ser demasiado ambiciosa ou conservadora (APCER, 2015a).

2.2.2.6. Suporte

O ponto 7 da norma ISO 9001:2015 (“Suporte”) considera os requisitos:

- 7.1 Recursos
- 7.2 Competências
- 7.3 Consciencialização
- 7.4 Comunicação
- 7.5 Informação Documentada

Segunda a ISO 9000:2015, o suporte que a gestão dá ao SGQ e o comprometimento das pessoas permitem:

- a provisão de recursos humanos e outros que sejam adequados;
- a monitorização dos processos e dos resultados;
- a identificação e a avaliação de riscos e oportunidades;
- a execução de ações adequadas.

A cláusula 7 assegura que hajam recursos, pessoas e infraestruturas adequadas para atender aos objetivos organizacionais. Exige que uma Organização determine e forneça recursos necessários para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente o SGQ (BSI, 2015a).

Dentro deste requisito, surge o novo conceito de “Conhecimento Organizacional” (7.1.3) como um recurso fundamental de suporte ao SGQ.

A norma informa que, principalmente, a Organização tem de ser capaz de desenvolver e assegurar as competências das pessoas cujas atividades terão impacto no bom desempenho e eficácia do SGQ. Por outro lado, as pessoas têm de estar conscientes da sua contribuição para a eficiência e melhorias do Sistema e para tal é exigido que estas tenham acesso e estejam cientes da política da qualidade, ou seja, que seja notório um integro Sistema de Comunicação.

Por fim, como último requisito de Suporte temos a Informação Documentada. Este é um termo novo, que substitui as referências “documentos” e “registos”, da norma de 2008 (BSI, 2015a). A informação documentada tem um peso muito importante dentro do SGQ, pois esta é a base de todo o seu funcionamento e engloba as evidências do comprometimento da Organização para com o requisito normativo.

2.2.2.7. Operacionalização

A cláusula 8 da ISO 9001:2015, trata da execução dos planos e processos que permitem à Organização atender as necessidades dos clientes e o *design* de produtos e serviços. Inclui muito do que foi anteriormente referido na Cláusula 7 da versão de 2008, mas há um maior ênfase no controlo de processos. Os processos incluídos nesta secção são todos os relacionados com:

- o planeamento e controlo operacional (8.1)

- os requisitos para produtos e serviços (8.2): determinação, revisão e alteração dos requisitos e a comunicação com os clientes;
- os requisitos de design e desenvolvimento (8.3),
- o controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos (8.4)
- a produção e prestação de serviços (8.5), incluindo atividades de libertação (8.6) e controlo de saídas não conformes (8.7).

2.2.2.8. Avaliação do Desempenho

A avaliação do desempenho abrange muitas das áreas anteriormente existentes na Cláusula 8 da ISO 9001:2008 (BSI, 2015a). A ISO 9001:2015 subdivide este requisito em:

- 9.1. Monitorização, medição, análise e avaliação

É pretendido com este requisito determinar quais os métodos indicados para validar o desempenho do SGQ e, claro, a satisfação do cliente. Para que seja demonstrada a conformidade deste requisito é uma obrigatoriedade apresentar, reter e evidenciar toda a informação documentada relacionada com a determinação dos métodos de monitorização, medição, análise e avaliação referentes ao grau de satisfação dos clientes perante os P&S que lhes são fornecidos. Apesar de mais detalhado, tudo isto já era referido na versão anterior da norma.

- 9.2. Auditoria Interna

Como citado na ISO 9000:2015, uma auditoria é um “processo sistemático, independente e documentado para obter evidências e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios de auditoria são cumpridos”. As Organizações são obrigadas a evidenciar a existência destas auditorias, não sendo nenhuma novidade da ISO 9001:2015.

- 9.3. Revisão pela Gestão

A revisão pela gestão passa por uma análise crítica de todos os resultados do SGQ. Trata de rever ações anteriores, adequar os recursos à realidade atual da Organização, avaliar o desempenho do Sistema, avaliar a existência de oportunidades de melhoria, riscos e de necessidades de mudanças.

2.2.2.9. Melhoria

Basicamente, esta última cláusula da ISO 9001:2015 incide na avaliação de riscos e no seu tratamento. Deste modo, refere o tratamento de não conformidades e existência de ações corretivas (10.2). Introduce-se também o tratamento de Oportunidades. A grande mudança neste requisito é a exclusão de “ações preventivas” e exigência de um tratamento na forma de pensamento baseado no risco. Outro grande objetivo, evidente em toda a norma, é aumentar o desempenho do Sistema, que por outras palavras se trata de “Melhoria Contínua” (10.3).

2.2.2.10. Benefícios da ISO 9001:2015

Por muito que, em alguns casos, a ISO 9001 seja vista apenas como burocracia, ela deve ser entendida como uma oportunidade de melhoria e de acrescento de valor. Esta ajudará as organizações a serem concorrentes mais fortes no mercado, o que é um fator substancial nos dias de hoje. Esta norma permitirá que a gestão da qualidade seja melhor, mais atenta e coerente. O pensamento baseado no risco, a necessidade de procura e avaliação de oportunidades de melhoria em conformidade com o contexto da Organização, a recorrente atenção dada à melhoria contínua, são requisitos que irão fortalecer o Sistema de Gestão da Qualidade e, por consequência, permitir às Organizações crescer a nível de desempenho operacional e facilitar oportunidades de satisfação do cliente.

2.2.2.11. Auditorias

Uma auditoria caracteriza-se por ser um processo de avaliação para determinar o grau de cumprimento de padrões estabelecidos (critérios, normas). Neste caso concreto passa pela avaliação do Sistema de Gestão da Qualidade e verificação da satisfação dos requisitos normativos dadas as condições de conformidade. É uma ferramenta eficaz e fiável de apoio a políticas e ações de controlo de gestão, proporcionando informação sobre a qual uma Organização pode agir para melhorar o seu desempenho (NP EN ISO 19011:2012).

2.2.2.11.1. Tipo de Auditorias

Existem diversos tipos de auditorias. O modelo de auditoria poderá variar em função de quem as conduz e conforme o objetivo da auditoria. Deste modo, segundo Arter (2003), tendo em conta quem as conduz, as auditorias podem ser:

- **Auditorias internas (de primeira parte):** se conduzidas (ou solicitadas) pela própria Organização, para efeitos de revisão pela direção ou tendo em conta outros objetivos internos. Esta pode funcionar como uma autoavaliação da conformidade;
- **Auditorias externas:** se conduzidas por partes com interesses na Organização (ex. clientes, fornecedores, acionistas, sociedade em geral), são denominadas como auditorias externas de segunda parte; se conduzidas por Organizações exteriores e independentes (e.g. organismos certificadores) são auditorias externas de terceira parte.

Conforme o objetivo de auditoria estas podem-se denominar como:

- **Auditoria de Concessão:** concretizada para efeitos de concessão da certificação e realiza-se em duas fases: a 1ª fase é realizada nas instalações da Organização e as constatações identificadas no decorrer da mesma são registadas em relatório e comunicadas à Organização; a 2ª fase da auditoria tem como objetivo avaliar o Sistema de Gestão, a sua eficácia e a sua conformidade com todos os requisitos estabelecidos na norma de referência. A Organização deve evidenciar a implementação de todos os requisitos normativos aplicáveis, pelo que deve dispor de, pelo menos, três meses de

registros do Sistema de Gestão e evidências da realização de auditorias internas e da revisão pela gestão (APCER, 2015b).

- **Auditoria de Acompanhamento:** realizada para efeitos de manutenção da certificação. Estas são realizadas pelo menos uma vez por ano. O espaço de tempo compreendido após a auditoria de concessão e até à primeira auditoria de acompanhamento não deve ultrapassar 12 meses a contar da data do último dia da 2ª fase da Auditoria de Concessão (APCER, 2015b).
- **Auditoria de Seguimento:** destinada a avaliar a adequabilidade e os resultados das medidas corretivas decorrentes das não-conformidades verificadas em auditorias anteriores (Costa, 2009);
- **Auditoria de Renovação:** realizada para efeitos de renovação da certificação (3 em 3 anos). Esta é planeada e realizada até 120 dias antes de terminar o período de validade do Certificado de Conformidade (APCER, 2015b).
- **Auditoria de Extensão:** realizada para tornar flexível a certificação do SQ aplicada a novos domínios, não abrangidos pela certificação anterior (Costa, 2009).

2.2.2.11.2. Não conformidades

No fim de cada auditoria, todas as constatações tomadas pela equipa auditora são reportadas no relatório de auditoria. Este apresenta o número de não conformidades e oportunidades de melhoria, relativas aos requisitos normativos e Sistema de Gestão da Organização em questão. Uma não conformidade define-se simplesmente pela “não satisfação de um requisito” (NP EN ISO 9000:2015). Perante a avaliação de um Sistema de Gestão da Qualidade, conforme a sua implicância no desempenho do sistema, segurança e qualidade do produto, existem dois níveis de não conformidades:

- Não conformidades maiores se provocam uma significativa diminuição no desempenho do sistema e se interferem significativamente com as características do produto. Estas são reportadas, principalmente, perante atrasos que afetam a programação do cliente, grandes atrasos nos prazos de entregas, rejeição de bens ou materiais recebidos, rejeição de um lote de produto acabado e/ou ocorrências repetidas da mesma questão menor (Quality Systems, 2015).
- Não conformidades menores se não possibilitam a conformidade com as especificações, embora não impeçam o normal desempenho do sistema e não tenham impacto significativo nas características do produto. Usualmente ponderadas, quando o problema é uma ocorrência isolada, quando o problema não afeta o cliente, quando cria pouco ou nenhum desperdício ou quando o defeito pode ser corrigido rapidamente / facilmente / rentavelmente (Quality Systems, 2015).

2.2.2.12. Correlação entre ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008

A ISO 9001:2015 apresenta tanto uma estrutura como (alguma) terminologia diferente da versão anterior. Para melhor entendimento da versão atualizada é feita a correlação entre ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008 (Anexo I). É de evidenciar que a correlação existente com a versão anterior não é sinónimo de total correspondência entre requisitos. A ISO 9001:2015 é mais abrangente e específica, em todos os requisitos, que a versão de 2008.

2.3. Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar

Um sistema alimentar é qualquer processo e/ou infraestrutura envolvidos na satisfação da segurança alimentar de uma população, ou seja, aspetos de produção (e.g. colheita, cultivo) armazenagem, processamento, embalagem, transporte, comercialização e consumo. Para total segurança dentro do sistema alimentar, incluem-se também fatores como a disponibilidade, utilização e acesso aos alimentos, bem como outros factos socioeconómicos e ambientais (Porter et. al, 2014).

O aumento das exigências legais e comerciais no âmbito da segurança alimentar, ao longo de toda a cadeia, vieram colocar a questão da segurança alimentar na ordem do dia. O mercado expandiu-se mundialmente e as empresas acompanharam essa mesma expansão sendo crescente a internacionalização das mesmas. Assim sendo, era cada vez mais notória a necessidade de harmonizar diversas normas num único referencial a nível internacional, para igualar o nível de confiabilidade da implementação de Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar. Surgiu assim a ISO 22000:2005 – Sistemas de Gestão de Segurança Alimentar, que embora aborde os princípios do *Codex Alimentarius* também aborda muitos outros requisitos formais (Sikora et al., 2007).

Para além da ISO 22000, outro conjunto de normas reconhecidas, direcionadas para programas de sistemas de gestão de segurança alimentar, são parte integral do padrão global de segurança alimentar pelo *British Retail Consortium*. Ambos referenciais de certificação para a segurança alimentar, a ISO 22000 e a *BRC Food* são muito similares. A grande diferença prende-se pelo enquadramento dos referenciais: a primeira é uma norma de requisitos para a implementação de um Sistema de Gestão, por outro lado o segundo engloba requisitos para a implementação de um sistema de garantia de conformidade de produto/processo (APCER, 2013).

2.3.1. British Retail Consortium

A BRC (*British Retail Consortium*) é uma associação de empresas de retalhistas do Reino Unido que desenvolveu um conjunto de normas que incluem requisitos de higiene e segurança alimentar, assegurando também a qualidade dos produtos, no sentido de garantir a segurança dos consumidores. Estes requisitos destinam-se a um vasto leque de atividades

desenvolvidas na produção, embalagem, armazenamento e distribuição de alimentos (Arfini et al., 2014).

Em 1998, a BRC desenvolveu um referencial chamado de BRC Global Standard for Food Safety (Nordenskjöld, 2012), com carácter obrigatório para todos os fornecedores retalhistas do Reino Unido. Este trata da medição, revisão e avaliação dos fatores que influenciam a segurança alimentar. Fornece uma estrutura robusta para ajudar os fabricantes a produzir alimentos seguros, gerir a qualidade do produto e atender às necessidades e expectativas dos clientes (BRC, 2014b). Resumindo, o propósito da BRC é ajudar as empresas a cumprirem as exigências do mercado e a garantirem e fornecerem aos consumidores produtos seguros (Nordenskjöld, 2012).

A BRC foi a primeira norma a ser aprovada pela GFSI (*Global Food Safety Initiative*) em 2000. Esta inclui nos seus objetivos:

- Promover melhores práticas de segurança alimentar e gestão da qualidade;
- Reduzir duplicações de auditorias e custos associados;
- Fornecer orientação clara e consistente sobre os requisitos de retalho para os fornecedores;
- Facilitar a melhoria contínua nos sistemas;
- Aumentar a confiança dos retalhistas de produtos de marca própria (QMI, 2009).

Esta norma abrange a segurança dos alimentos e a gestão de qualidade dos produtos (Neves et al., 2014), para tal baseia-se em sistemas de gestão da qualidade – podendo ser relacionada com os requisitos da família ISO 9001 – HACCP e princípios do *Codex Alimentarius*, incluindo ainda requisitos específicos de boas práticas (Nordenskjöld, 2012). A BRC não permite qualquer liberdade, sendo que até a mais pequena exigência imposta é descrita com precisão (Knaflewska, et al., 2007). A vantagem desta abordagem é a total compreensão e interpretação dos requisitos da BRC, facilitando a sua implementação.

Originalmente desenvolvido para fazer face às necessidades dos retalhistas, nos últimos anos este referencial tem sido implementado por um largo número de outros setores da indústria alimentar possibilitando uma diminuição do número de auditorias e uniformizando os critérios de avaliação dos requisitos. Segundo APCER (2013), citado por Grandão (2013) verifica-se também um aumento da implementação deste referencial fora do Reino Unido, sendo que em 2014 a BRC representava 90% do volume de negócios (Arfini et al., 2014).

2.3.2. BRC Global Standards

Com o sucesso e aceitação geral da BRC *Global Standard for Food Safety*, a BRC decidiu publicar outros referenciais sendo eles, até ao momento (Sansawat et al., 2011):

- *BRC Consumer Products Standard*
- *BRC Packaging and Packaging Materials Standard*

- *BRC Standard for Storage and Distribution*
- *BRC Standard for Agents and Brokers*

2.3.2.1. BRC Global Standard Consumer Products

O BRC desenvolveu também o *Global Standard* para produtos de consumo, que não é aplicável aos alimentos, e exclui especificamente alimentos e produtos associados. Segundo APCER (2013), citado por Grandão (2013), esta norma destina-se a produtos de consumo, nomeadamente brinquedos, produtos têxteis e componentes elétricos.

2.3.2.2. BRC Global Standard Packaging & Packaging Materials

Esta norma aplica-se a produtores de embalagens, destinadas ao contacto direto com produtos alimentares (Chiodini, 2010). Não sendo apropriada a: importadores, distribuidores ou agentes; produtos fora do âmbito da embalagem; produtos comestíveis (BRC, 2015a).

Segundo BRC (2011), tanto os negócios da área alimentar como os de carácter não alimentar podem requisitar esta norma aos seus fornecedores de embalagens.

2.3.2.3. BRC Global Standard Storage and Distribution

Esta norma é composta por requisitos destinados ao armazenamento, distribuição, comércio grossista e serviços contratados de produtos alimentares embalados e não embalados, materiais de embalagem e bens de consumo (Grandão, 2013). Este referencial é também relevante para organizações que armazenam e fornecem serviços contratados sobre produtos alimentares pré-embalados (SGS, 2012).

2.3.2.4. BRC Global Standard Agents and Brokers

O Padrão Global BRC para Agentes e Corretores foi desenvolvido para fornecer uma estrutura de gestão da segurança do produto, qualidade e legalidade para as empresas nas indústrias de alimentos e embalagens alimentares que compram, vendem ou facilitam o comércio de produtos. Estabelece requisitos baseados em HACCP, boas práticas de fabrico e sistemas de gestão de qualidade (BRC, 2014c).

2.3.3. BRC Food Issue 7

BRC Food, sétima edição, é o requisito britânico, em vigor, que define boas práticas para a produção segura de alimentos. Este foi publicado em Janeiro de 2015 e substituiu, obrigatoriamente, a versão anterior (Issue 6), a partir do dia 1 de Julho de 2015. A Edição 7 foi desenvolvida para especificar os critérios de segurança, qualidade e operacionalidade dos alimentos, necessários para estar em vigor dentro de uma Organização de fabrico de alimentos, de forma a cumprir as obrigações de conformidade legal e proteção do consumidor. O formato e o conteúdo da norma são concebidos para permitir uma avaliação das instalações, sistemas operacionais e procedimentos de uma empresa por um terceiro, o

organismo de certificação (BRC, 2015b). Segundo a *British Retail Consortium* (2015b), este requisito foca-se na consistência do processo de auditoria sendo flexível no sentido de reduzir a carga do mesmo, incentiva a implementação de sistemas para reduzir a exposição a fraudes, incentiva uma maior transferência e rastreabilidade e aumenta a segurança alimentar. Os dois grandes princípios deste requisito britânico são: “Compromisso da Administração” e “Sistema HACCP”. Deste modo, enfatiza o compromisso da gestão de topo, a análise de perigos e pontos críticos de controlo (*HACCP*) e os sistemas de qualidade como apoio.

A BRC Food Issue 7 está organizada em quatro secções principais: a primeira secção trata-se de uma introdução com informações básicas deste requisito normativo, a segunda dispõe os requisitos da norma, a terceira secção contém o protocolo de auditoria com informações sobre autoavaliação, âmbito da auditoria, auditorias anunciadas e não anunciadas, entre outras informações relacionadas com o processo das mesmas, e por fim a quarta, e última, secção "Gestão e Administração do plano", seguida de apêndices, contém uma lista dos requisitos para os organismos de certificação e para a administração.

Como retratado na segunda secção principal da BRC, os requisitos são:

1. **Compromisso da gestão de topo:** O compromisso por parte dos níveis superiores de uma Organização é essencial para qualquer sistema de segurança alimentar ser eficaz e para assegurar a aplicação integral e a melhoria contínua do mesmo.
2. **Plano de segurança alimentar (HACCP):** Uma análise de perigos e riscos eficaz permite que a empresa identifique e consiga gerir os perigos que podem representar um risco para a qualidade, segurança ou integridade dos seus produtos.
3. **Segurança alimentar e Sistema de Gestão da qualidade:** esta secção garante à empresa trabalhar para um bem documentado Sistema de Gestão, indispensável para produzir produtos seguros, conhecer as expectativas dos clientes e assegurar que os funcionários são treinados e informados.
4. **Requisitos do sistema:** este requisito aborda a adequação, limpeza e controlo do local de trabalho e inclui temas como as condições da Organização, limpeza, equipamentos, controlo de pragas, controlo de corpos estranhos e segurança no trabalho.
5. **Controlo de produtos:** tais como gestão de alergénios, a preservação da proveniência e análise de produtos.
6. **Controlo de processos:** de forma a garantir que o plano de HACCP documentado é colocado em operação numa base diária, em conjunto com procedimentos eficazes para uma produção consistente e com qualidade.
7. **Pessoal:** este requisito aborda as questões de formação, vestuário de proteção e práticas de higiene.

Cada secção principal dos requisitos da norma começa com uma declaração de intenções que estabelece o resultado esperado do cumprimento dos requisitos dessa secção (BRC, 2015b).

2.3.4. Requisitos fundamentais da *BRC Food Issue 7*

A *BRC Global Standard* identifica 12 requisitos fundamentais. Estes são cruciais para um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança sustentável e eficaz. Assim sendo, dentro de cada cláusula, a norma inclui os seguintes requisitos fundamentais:

- Compromisso e melhoria contínua (1.1);
- Plano HACCP (2);
- Auditorias internas (3.4);
- Gestão de fornecedores de matéria-prima e embalagens (3.5.1);
- Medidas corretivas e preventivas (3.7);
- Rastreabilidade (3.9);
- Disposição, fluxo e segregação de produto (4.3);
- Limpeza e higiene (4.11);
- Gestão de alérgenos (5.3);
- Controlo de operações (6.1);
- Rotulagem e controlo de embalagem (6.2);
- Manuseamento de matéria-prima, preparação, processamento, embalagem e área de armazenamento (7.1).

Estes requisitos são marcados, no referencial, como "FUNDAMENTAIS". Uma não conformidade maior num destes requisitos faz com que a Organização não obtenha a certificação.

2.3.4.1. Compromisso e melhoria contínua

Segundo BRC (2015d), a norma exige que haja total compromisso, por parte da alta Administração, com a implementação dos requisitos da norma, para a segurança alimentar, e com os processos que facilitam a melhoria contínua da mesma e, também, da gestão da qualidade. De forma a estar em conformidade com estas exigências, é necessário existir uma política documentada que declare a intenção de cumprimento da obrigação, da Organização, em produzir produtos seguros e legais. É também necessário evidenciar a responsabilidade da entidade para com os seus clientes. Para além da política, mas interrelacionado, devem também ser estabelecidos objetivos claros de acordo com o que foi declarado nas suas obrigações e em conformidade com a norma. Tanto estes objetivos impostos como o desempenho do sistema terão de ser revistos regularmente.

Todos os procedimentos elaborados/efetuados têm que dispor de evidências, que constatem a sua veracidade, legalidade e conformidade. Assim sendo, perante estes requisitos acima abordados, deve existir no sistema um programa de reuniões. Este permitirá o conhecimento e atenção por parte da direção relativamente às questões de qualidade e segurança alimentar. O total envolvimento da administração, imposto por este requisito fundamental, ainda abrange questões como: fornecimento de recursos humanos e financeiros necessários à segurança alimentar dos produtos.

2.3.4.2. Plano HACCP

De uma forma resumida, o HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*) ou APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo), iniciou-se com o programa espacial para produção de alimentos seguros, desenvolvido pela NASA em 1959. Em 1993 houve aprovação pelo *Codex Alimentarius Committee of Food Hygiene* (Internacionalização do APPCC) e aparecimento das primeiras legislações. Em 1997, o NACMCF (*National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods*) revê o documento tornando-o coerente ao *Codex Alimentarius*.

O sistema de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo é um sistema lógico e científico que pode controlar problemas de segurança na produção de alimentos (USDA, 1997). De carácter sistemático, permite identificar perigos específicos e medidas para o seu controlo, com a finalidade de garantir a segurança dos alimentos. Representa uma atitude pró-ativa para prevenir danos à saúde e enfatizar a prevenção de problemas (Figueiredo, et al., 2001). Por outras palavras, o seu princípio passa por ser uma ferramenta preventiva e não prioritariamente de inspeção e correção (ICH, 2005).

O sistema HACCP abrange todas as fases da produção de alimentos, desde a fase de crescimento até ao consumidor final, incluindo todas as atividades intermediárias no processo de transformação e a distribuição (Mortimore, et al., 2015). Este funciona com qualquer tipo de sistema de produção de alimentos e com qualquer alimento.

A implementação de um sistema HACCP, de uma forma sistemática e proativa, constrói-se de forma lógica seguindo uma sequência de atividades, como um verdadeiro plano de trabalho. O desenvolvimento do plano HACCP tem por base doze etapas, sendo estas divididas entre 5 etapas preparatórias e os 7 princípios do HACCP. Estas etapas lógicas, aceites internacionalmente, foram publicadas pela Comissão do *Codex Alimentarius* (Mortimore, et al., 2015). Assim sendo, a execução do sistema segue o seguinte itinerário:

- Etapa 1 do *Codex Alimentarius*: Constituição da equipa de HACCP;
- Etapa 2 do *Codex Alimentarius*: Descrição do produto e seu processo;
- Etapa 3 do *Codex Alimentarius*: Identificar o modo de utilização do produto;
- Etapa 4 do *Codex Alimentarius*: Construção do fluxograma de fabrico;

- Etapa 5 do *Codex Alimentarius*: Validação do fluxograma;
- Etapa 6 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 1**: Elaborar análise de perigos;
- Etapa 7 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 2**: Identificar pontos críticos de controlo (PCC) na preparação do alimento;
- Etapa 8 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 3**: Estabelecer limites críticos para cada PCC;
- Etapa 9 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 4**: Estabelecer procedimentos para monitorizar ou controlar cada PCC;
- Etapa 10 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 5**: Estabelecer ações corretivas a seguir quando algum dos limites críticos é excedido;
- Etapa 11 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 6**: Estabelecer procedimentos de verificação do sistema HACCP;
- Etapa 12 do *Codex Alimentarius* / **Princípio 7**: Estabelecer registos e documentação de todo o sistema HACCP.

Tendo em conta os princípios HACCP, a norma exige conformidade com os mesmos para que este requisito fundamental seja considerado concretizado. É também considerada obrigatoriedade para a Organização a revisão do sistema HACCP. Segundo BRC (2015d), a equipa de segurança alimentar do HACCP deve rever o plano HACCP e os programas de pré-requisitos pelo menos anualmente e antes de quaisquer alterações que possam afetar a segurança do produto. Alguns exemplos de alterações são:

- Mudança de matérias-primas ou fornecedor de matérias-primas;
- Alteração das condições de processamento, fluxo de processo ou equipamentos;
- Alterações nas condições de embalagem, armazenamento ou distribuição;
- Em caso de algum *recall*.

2.3.4.3. Auditorias internas

Segundo a BRC, a empresa deve ser capaz de demonstrar que verifica a aplicação efetiva do plano de segurança alimentar e da implementação dos requisitos da norma global para a segurança dos alimentos. Haverá um plano de programação de auditorias internas ao longo do ano cujo âmbito abrange a implementação do programa HACCP, programas de pré-requisitos e procedimentos implementados para alcançar esta norma. O âmbito e a frequência das auditorias serão estabelecidos em relação aos riscos associados à atividade.

Além do programa de auditoria interna deve haver um programa documentado de inspeções. Este servirá para assegurar que o ambiente da fábrica e o equipamento dos processamentos sejam mantidos em condições adequadas para a produção de alimentos. Estas inspeções serão direcionadas para a higiene e para a fabricação avaliando o desempenho da limpeza e identificando riscos para o produto, respetivamente.

2.3.4.4. Gestão de fornecedores de matéria-prima e embalagens

É intenção fundamental, para uma Organização que queira ser certificada na *BRC Food*, dispor de um sistema eficaz de aprovação e acompanhamento dos fornecedores, a fim de garantir que os eventuais riscos decorrentes das matérias-primas (incluindo as embalagens) para a segurança, autenticidade, legalidade e qualidade do produto final sejam compreendidos e geridos (BRC, 2015b).

Relativamente à matéria-prima, é estritamente necessária a realização de uma avaliação de risco documentada de cada matéria-prima ou grupo de matérias-primas, incluindo embalagens, para identificar os riscos potenciais à segurança, legalidade e qualidade do produto. Para com os fornecedores, a empresa deve dispor de uma aprovação documentada do fornecedor e um procedimento contínuo de monitorização para garantir que todos os fornecedores de matérias-primas gerem de forma eficaz os riscos de qualidade e segurança que as matérias-primas são suscetíveis.

2.3.4.5. Medidas corretivas e preventivas

Para a conformidade do requisito fundamental “medidas corretivas e preventivas” do padrão global de segurança alimentar, a Organização tem que ser capaz de demonstrar que utiliza as informações das falhas identificadas, no sistema de segurança alimentar e de gestão da qualidade, de forma produtiva. Posto isto, quando uma não conformidade coloca em risco a segurança, a legalidade ou a qualidade dos produtos, esta deve ser investigada e registada, devem ser avaliadas as consequências e determinadas as ações para solucionar o problema e prevenir a recorrência.

2.3.4.6. Rastreabilidade

As organizações têm diferentes objetivos e formas de implementar a rastreabilidade. Essas diferenças podem ser intrínsecas face às várias funções na cadeia de abastecimento (*supply chain*), podem-se dever à diversidade de produtos e setores industriais, ao seu ambiente regulamentar e empresarial e às suas diferentes estratégias em termos de custos e benefícios. Dá-se como rastreabilidade a capacidade de rastrear o movimento através de fases específicas da cadeia de abastecimento e traçar para trás a história, aplicação ou localização do que está sob consideração (GS1, 2012).

Segundo a versão 7 do padrão global de segurança alimentar, relativamente ao requisito fundamental de rastreabilidade, a Organização deve dispor de um Sistema de Gestão de Segurança Alimentar que seja capaz de rastrear todos os lotes de produtos de matéria-prima (incluindo embalagens) dos seus fornecedores, através de todas as etapas de processamento e expedição para os seus clientes e vice-versa.

Recordando o requisito fundamental, anteriormente falado, da gestão de fornecedores, podemos relacioná-lo com o requisito de rastreabilidade, sendo que também seria imperativo

verificar o sistema de rastreabilidade dos fornecedores escolhidos pela Organização. Não se trata de uma obrigatoriedade, mas seria uma decisão consciente por parte da Organização.

2.3.4.7. Disposição, fluxo e segregação de produto

Não devemos esquecer que estamos perante um conjunto de requisitos construídos para proporcionar a total segurança alimentar, para tal é impreterível direccionar o nosso pensamento para os riscos de contaminação do produto, em todas as fases da cadeia de processamento (i.e., deste a chegada da matéria-prima até à expedição do produto final). Assim sendo: “A disposição da fábrica, o fluxo de processos e a circulação do pessoal devem ser suficientes para prevenir o risco de contaminação do produto e para cumprir a legislação pertinente” (BRC, 2015b).

Dentro deste requisito fundamental estão englobadas várias características que uma Organização deve dispor no seu sistema: um mapa que indique as zonas em que o produto passa – subdividindo as mesmas em diferentes níveis conforme o grau do risco de contaminação (áreas de alto risco, áreas de alta manutenção, ambientes de cuidado superior, áreas de baixo risco, áreas fechadas designadas para produtos, áreas não designadas para produtos) –, pontos de acesso para o pessoal, pontos de acesso para as matérias-primas (incluindo embalagens), vias de circulação para pessoal, vias de circulação para matérias-primas, rotas para a remoção de resíduos, localização de todas as instalações do pessoal (incluindo vestiários, sanitários, cantinas e áreas para fumadores) e fluxo do processo de produção. Este último indicador, juntamente com o uso de procedimentos comprovadamente eficazes, deve ser implementado de forma a minimizar o risco de contaminação de matérias-primas, produtos intermediários, embalagens e produtos acabados. Os movimentos de pessoal, matérias-primas, embalagens e resíduos não devem comprometer a segurança dos produtos.

2.3.4.8. Limpeza e higiene

Numa perspetiva de diminuição do risco de contaminação do produto, devem existir sistemas de limpeza/higiene e uma limpeza, propriamente dita, que assegurem a manutenção de padrões de higiene adequados em todos os momentos. Para qualquer requisito são necessárias evidências da sua conformidade, não sendo este exceção. Para tal toda a limpeza efetuada terá de ser documentada corretamente. A frequência e os métodos de limpeza devem basear-se nos riscos. Os procedimentos devem ser implementados para assegurar que as normas de limpeza são realizadas da forma indicada (BRC, 2015b).

2.3.4.9. Gestão de alergénios

Resumidamente, conforme o requisitado na norma, a Organização deve apresentar um Sistema de Gestão de materiais alergênicos que minimize o risco de contaminação dos produtos, por alérgenos, e satisfaça os requisitos legais de rotulagem no país de venda. Em casos de exportação, a Organização deve estar corretamente informada sobre as normas legais de rotulagem em vigor nos países para que exporta.

2.3.4.10. Controle de operações

O processamento do produto em questão terá de funcionar de acordo com os procedimentos documentados e / ou instruções de trabalho, de forma a certificar que o produto gerado é permanentemente seguro e legal, que apresenta as características de qualidade desejadas e que se encontra em total conformidade com o plano de segurança alimentar HACCP. A monitorização dos processos deve ser implementada, devidamente controlada e registada para garantir que o produto é produzido dentro das especificações requeridas (BRC, 2015b).

2.3.4.11. Rotulagem e controlo de embalagem

Segundo o citado na declaração de intenções deste requisito (BRC, 2015b): “O controlo de gestão das atividades de rotulagem dos produtos deve garantir que os produtos serão corretamente rotulados e codificados”.

Restringindo ao setor vitivinícola, este rege-se, em termos de rotulagem dos vinhos, pelas normas específicas constantes do Regulamento (UE) n.º 1308/2013, de 17 de dezembro, que estabelece uma organização comum dos mercados dos produtos agrícolas, e pelo Regulamento (CE) n.º 607/2009, de 14 de julho, que estabelece as regras relativas à rotulagem e apresentação de determinados produtos vitivinícolas. O Regulamento (UE) n.º 1169/2011, de 25 de outubro, relativo à prestação de informação aos consumidores sobre os géneros alimentícios, complementa algumas normas respeitantes à apresentação e rotulagem dos produtos do setor vitivinícola. Esta regulamentação tornou-se aplicável a 13 de dezembro de 2014 (IVV, 2014a). As novas regras relativas à Declaração Nutricional Obrigatória em todos os géneros alimentícios pré-embalados entram em aplicação em Dezembro de 2016. Essa declaração irá incluir valor energético, lípidos, ácidos gordos saturados, hidratos de carbono, açúcares, proteínas, fibra e sal (AECC, 2014).

Segundo o IVV (2014b), o rótulo de um vinho deve apresentar obrigatoriamente:

- Marca;
- Designação do Produto;
- Indicação de Proveniência;
- Referência do Engarrafador;
- Volume Nominal;
- Título Alcoométrico Volúmico Adquirido (expresso em % vol.);

- Referência ao lote;
- Indicação de alergénios.

Para além destas menções obrigatórias, de forma facultativa o rótulo ainda pode apresentar referência à cor (Branco, Tinto ou Rosé) e/ou ao teor em açúcar (seco, meio-seco, meio-doce, doce).

2.3.4.12. Manuseamento de matéria-prima, preparação, processamento, embalagem e área de armazenamento

Sendo o grande objetivo manter a segurança, legalidade e qualidade dos produtos, a empresa deve também assegurar que todo o pessoal pertinente, que executa trabalhos que podem afetar de algum modo o produto, demonstra ser competente para realizar a sua atividade. O controlo das competências prende-se com a realização de formações.

A formação deve ser realizada antes do início do trabalho, assim que entram novos funcionários, sendo supervisionados ao longo do período de trabalho. Para os colaboradores já pertencentes à Organização, devem igualmente receber formações quando necessário. A empresa deve rever rotineiramente as competências do seu pessoal (BRC, 2015b).

2.3.5. Principais alterações da edição 6 para a edição 7

A BRC *Food Safety Standard* é amplamente utilizado no mundo e antes de se iniciar a revisão da edição 6, a BRC realizou uma extensa consulta com os usuários do padrão para compreender os pontos fortes e potenciais áreas de melhoria. O *feedback* dessa consulta indicou que a edição 6 foi bem recebida e é utilizada como base para o Sistema de Gestão da Qualidade da maioria das Organizações. Ao rever a norma, as suas retificações passaram por dar maior importância a certas áreas, de forma a refletir as mudanças ocorridas até então da segurança alimentar. A maioria dos requisitos não foram alterados, mas apenas rescritos para lhes proporcionar maior clareza (BRC, 2015c). Nesta nova edição introduziram-se dois novos requisitos fundamentais, aos 10 já existentes na edição 6 (Tabela 2).

Tabela 2 – Comparação entre requisitos fundamentais da BRC Food 7 e da BRC Food 6.

BRC Food 6	BRC Food 7
1.1 Comprometimento da Gestão de Topo e Melhoria Contínua	1.1 Comprometimento da Gestão de Topo e Melhoria Contínua
2. O plano de Segurança Alimentar HACCP	2. O plano de Segurança Alimentar HACCP
3.4 Auditoria Interna	3.4 Auditorias Internas
	3.5.1 Gestão de Fornecedores de Matéria-Prima e Embalagens (NOVO)
3.7 Ações Corretivas	3.7 Ações Corretivas e Preventivas
3.9 Rastreabilidade	3.9 Rastreabilidade
4.3 Layout, Fluxograma e Segregação	4.3 Layout, Fluxograma e Segregação
4.11 Limpeza e Higiene	4.11 Limpeza e Higiene
5.2 Manuseamento de Alergénios	5.3 Manuseamento de Alergénios

BRC Food 6	BRC Food 7
6.1 Controlo de Operações	6.1 Controlo de Operações
	6.2 Rotulagem e Controlo de Embalagem (NOVO)
7.1 Formação	7.1 Formação: Manuseamento de Matéria-Prima, Preparação, Processamento, Embalamento e Armazenamento

Os dois novos requisitos fundamentais da versão 7 da norma britânica referem-se à rotulagem e controlo de embalagem e à gestão de fornecedores de matéria-prima e embalagens. Por base de algumas análises de dados, foi possível detetar que a causa da maioria das recolhas de produtos deve-se a rotulagem incorreta ou insuficiente, o que veio enfatizar a importância deste assunto. Por outro lado e no mesmo patamar de importância, a empresa deve ter um sistema eficaz de aprovação e monitorização de fornecedores para evitar riscos potenciais de matérias-primas (incluindo embalagens) para a segurança, autenticidade, legalidade e qualidade do produto final.

A versão atualizada da BRC também incidiu em outros pontos ao longo dos seus requisitos:

- Rastreabilidade: designada também como fundamental na BRC versão 6, na versão 7 deparamo-nos com a existência de requisitos mais rigorosos, especialmente ligados à gestão de fornecedores. As Organizações devem também garantir que os seus fornecedores têm o seu próprio sistema de rastreabilidade eficaz (Willaert, 2014).
- Autenticidade: deve ser realizada uma avaliação documentada da vulnerabilidade de todas as matérias-primas para avaliar o risco potencial de adulteração e prevenir a fraude alimentar.
- Conceito de zona de risco ampliada: todas as unidades operacionais da empresa serão divididas em zonas e representadas num plano de zona. Mesmo as áreas de não produção, sem contato com o produto, devem ser igualmente incluídas nos planos (Willaert, 2014).
- Requisitos do Cliente e Comunicação: este é um novo ponto e diz respeito às especificações do cliente. Se existirem requisitos específicos do cliente, estes devem ser divulgados ao pessoal relevante e às partes interessadas (Willaert, 2014).
- Módulo Voluntário Adicional: o padrão BRC *Food Issue 7* foi projetado de forma a permitir módulos opcionais, que por sua vez não afetam o resultado final da auditoria regular BRC. Alguns exemplos desses módulos são o módulo adicional para distribuição de produtos acabados, o Módulo de Defesa Alimentar e o módulo de utilização de alimentos para alimentação animal (Willaert, 2014).

- Nova área de cuidados ambientais: foi introduzida uma nova exigência para garantir que existem controlos ambientais baseados no risco para proteger os produtos em risco de contaminação cruzada (BRC, 2015c).
- Sistema de Avaliação: um nível de excelência foi introduzido para promover a melhoria contínua. A nova classificação "AA" é voltada para Sistemas que já atingiram o Grau A (Willaert, 2014).

2.3.6. Benefícios da utilização da BRC *Global Standard Food*

Segundo BRC (2015b), para além do diretório BRC se tratar de uma rede global de profissionais formados e organismos de certificação, auditores e provedores, a utilização e certificação da BRC traz diversos benefícios a uma Organização, sendo exemplo:

- Reconhecimento global;
- A norma é internacionalmente reconhecida e confere um relatório e uma certificação que pode ser aceite pelos clientes, diminuindo assim o número de auditorias da sua parte, reduzindo tempo e custos;
- Referência GFSI;
- A abrangência do seu âmbito, abraçando as áreas da qualidade, higiene e segurança dos produtos;
- Fornece um processo de auditoria e reconhecimento claramente definido;
- Requer a conclusão de ações corretivas sobre quaisquer não-conformidades;
- Aumenta a confiança dos clientes;
- Novas oportunidades de mercado;
- Apresenta requisitos claramente definidos baseados no risco;
- As melhorias notórias e resultantes na segurança alimentar;
- A emissão de um certificado para a empresa que aparece no diretório do BRC, e a possibilidade de a empresa utilizar o logótipo do BRC para questões de marketing.

2.3.7. Auditorias

Baseado na BRC (2011), o padrão global para a segurança alimentar é um processo de certificação de produtos. Neste processo, as empresas de produção de alimentos ou embalagens, são certificadas após a conclusão de uma auditoria com recomendação favorável por parte de um auditor e julgado por uma entidade independente – o Organismo de Certificação (OC). O referencial BRC apresenta às empresas várias opções de auditoria e certificação. Esta flexibilidade ocorre de forma a responder às necessidades do mercado e a permitir que as empresas escolham a melhor opção de forma a satisfazer os requisitos dos

seus clientes, a forma de operar da empresa e a maturidade dos seus sistemas de segurança alimentar.

2.3.7.1. Tipos de Auditoria

Segundo a norma BRC *Food Issue 7*, existem três opções de auditoria possíveis de seleccionar:

- I. Programa de auditorias anunciadas
- II. Programa de auditorias não anunciadas
- III. Programa de desenvolvimento.

O programa de auditorias anunciadas é indicado a Organizações já certificadas. A data proposta para a auditoria é acordada, previamente, pelo organismo de certificação. Neste tipo de auditoria, todos os requisitos serão auditados durante a visita por parte do OC.

O programa de auditorias não anunciadas é indicado para Organizações que já sejam certificadas, aquelas que ainda não o são também poderão optar por este programa, após um ano da implementação da norma. As entidades que se propõem a este programa irão ter a possibilidade de demonstrar a maturidade dos seus sistemas de gestão. Ainda através desta opção de auditoria, dependendo evidentemente do número de não conformidades observadas, uma Organização pode obter a avaliação AA+, A+, B+, C+ ou D+.

Normalmente, o facto de esta ser uma auditoria conduzida de forma independente acaba por fornecer confiança aos clientes relativamente à habilidade do Sistema em conseguir permanentemente manter a conformidade dos requisitos.

Dentro desta opção de auditoria não anunciada, há ainda duas opções:

1. A auditoria é feita numa única visita (duração de 2-3 dias) em que todos os requisitos do Sistema são auditados;
2. A auditoria é separada em duas visitas independentes (duração de 1-2 dias, cada). A primeira é não anunciada e foca-se na avaliação de conformidade dos requisitos referentes às boas práticas de fabrico; a segunda parte da auditoria, ao contrário da primeira, é planeada e foca-se na vistoria de documentos e registos.

Relativamente a esta segunda opção dentro deste programa de auditoria (i.e. duas visitas independentes), a norma apresenta, relativamente aos seus requisitos, uma codificação por cores de forma a informar quais os requisitos que se espera auditar em cada uma das partes. Como se pode observar na Tabela 3, a cor laranja indicará os requisitos auditados na primeira visita e relacionados com as boas práticas de fabrico e, por sua vez, a cor verde indicará os requisitos impostos na segunda visita e direccionados para o controlo de registos, sistemas e documentação. Quando os requisitos apresentam as duas cores, estão então envolvidos na auditoria das duas visitas.

Tabela 3 – Chave da codificação das cores dos requisitos da BRC Food Issue 7.

Requisitos auditados na primeira parte/visita		
Requisitos auditados na segunda parte/visita		
Requisitos auditados na primeira e segunda parte/visita		

(adaptado de BRC Food Issue 7, 2015b)

Por fim, a opção III – Programa de Desenvolvimento – é mais apropriada para Organizações que estão a lidar pela primeira vez com a norma e/ou estão no processo de desenvolvimento do seu Sistema de Gestão de Segurança Alimentar. O programa permite que a auditoria seja realizada a requisitos específicos, considerados como requisitos de segurança alimentar de nível básico e de nível intermédio e alcançar conhecimentos sobre estes mesmos requisitos antes de alcançar a certificação total. Este plano de auditoria possibilita às Organizações desenvolverem o seu Sistema de Gestão de Segurança Alimentar de forma progressiva, demonstrando o seu compromisso para com os seus clientes.

2.3.7.2. Não conformidades

Segundo BSI (2015b), existem 3 níveis de não conformidades, numa auditoria BRC: crítica, maior e/ou menor. A não conformidade pode ser considerada crítica sempre que haja uma falha crítica com implicações na segurança e legalidade do produto (por exemplo, produção de um produto ilegal ou potencialmente perigoso); pode ser uma não conformidade maior, quando ocorre uma falha substancial em relação às “declarações de intenções” presentes em cada requisito fundamental ou em qualquer cláusula da norma, ou perante uma situação de surgimento de dúvidas relativas à conformidade de determinado requisito (por exemplo, não monitorização de um PCC); ou pode ainda ser denominada não conformidade menor no caso de uma cláusula não ter sido totalmente cumprida, no entanto sem comprometer a conformidade do produto (por exemplo, falhas no comprometimento da gestão de topo para com o Sistema).

2.3.7.3. Classificação de Auditoria

A norma britânica apresenta, nas suas auditorias, uma classificação específica e complexa. Essa classificação, conforme o número de não conformidades e também dependendo do programa de auditorias selecionado, vai de AA+ (maior classificação) a D (menor classificação), sendo que uma avaliação abaixo de D corresponde a não certificação, requerendo-se nova auditoria.

Resumidamente, as classificações com um carácter superior (AA+, A+, B+, C+ e D+) são só suscetíveis de obter em programas de auditorias não anunciados, sendo que AA, A, B, C e D são avaliações possíveis em programas de auditorias anunciadas. Para qualquer uma destas avaliações, não pode haver nenhuma não conformidade crítica nem mais que duas não

conformidades maiores. Inerente à avaliação obtida está a frequência da auditoria. Esta pode variar entre 12 meses (1 ano) e 6 meses. Para classificações de AA+, AA, A+, A, B+, B, C+ e C as auditorias são anuais, para classificações inferiores a estas as auditorias ocorrem em períodos de tempo de meio ano (6 meses).

A parte III da edição 7 da norma esclarece perfeitamente esta avaliação através de um quadro sumário dos critérios de avaliação (Anexo II).

2.4. Produção Vitivinícola

A cultura do vinho apresenta um passado histórico poderoso e que se manifesta nos dias de hoje. Esta já se fazia sentir na Grécia Antiga, sendo que nessa altura o vinho era considerado uma regalia das classes sociais superiores. Foi nas regiões junto ao Mar Negro que a vinha foi plantada pela primeira vez, posteriormente o cultivo da videira acabou por se dispersar pelo Mediterrâneo (Haapala, 2004).

O vinho evoluiu como parte da vida, cultura e dieta europeias desde tempos imemoriais.

Com o avançar dos anos a produção de vinho, começou a ter um grande peso na economia, e tornou-se também numa atividade de importância cultural e social através da mobilização das comunidades na apanha e no esmagamento da uva (Rosado, 2013).

Com o desenvolvimento de novas tecnologias resultaram melhores qualidades de vinhos e com a utilização de porta enxertos houve um aumento da variedade. A utilização de porta enxertos na instalação da vinha é uma prática utilizada na maioria das regiões vitícolas do mundo, principalmente como meio de defesa contra a filoxera, uma praga que dizimou as vinhas da Europa no final do século XIX. Este meio de defesa levou à criação de uvas híbridas o que, por sua vez, permitiu uma maior diversidade de vinhos.

Portugal é reconhecido pelos seus vinhos de grande qualidade sobressaindo tanto nos mercados nacionais como nos mercados internacionais.

Segundo dados da FAO (*Food and Agriculture Organization*) (2014), o mercado mundial do vinho é dominado, essencialmente, pela França, Itália e Espanha. Segue-se, a estas três potências mundiais, Portugal como um dos mais importantes países em crescimento, tendo produzido 0,6 milhões de toneladas em 2012. Dados mais recentes do IVV (Instituto da Vinha e do Vinho) relativos à evolução da produção mundial de vinho, indicam que entre 2000 e 2015 Portugal sofreu uma variação positiva de 13,7 %. Nos últimos anos de 2014 e 2015, produziu 6 milhões e 7 milhões de hl, respetivamente (IVV, 2015).

O Alentejo é uma das regiões favoritas para a produção vitivinícola. Em Agosto de 2014 foi considerada pelo jornal *USA TODAY* – um dos jornais americanos com maior expansão – a melhor região vinícola do mundo para visitar, chegando a afirmar que “é como uma viagem de volta no tempo para os amantes do vinho.” (Vinhos do Alentejo, 2014). Nesse mesmo ano, o Alentejo representou 23,5% da produção nacional de vinho certificado (CVRA, 2015).

O IVV (2016a) apresenta que em 2014/2015 houve uma produção total, no Alentejo, de 1.222.733 hl e em 2015/2016 (dados de 31.03.2016) 1.153.090, o que nos indica que no presente ano de 2016 há uma tendência de aumento da produção na região. Segundo dados da CVRA (Comissão Vitivinícola Regional Alentejana), só nos primeiros seis meses de 2016 foram colocados no mercado 55 milhões de litros de vinho. Comparado com igual período do ano passado, falamos num aumento de 1,2%. A CVRA também aponta que o Alentejo é a região líder do mercado nacional, tanto ao nível da quota de mercado em volume (46,4%),

como em valor (45%), na categoria de vinhos engarrafados de qualidade com classificação DOC e IGP (Vinhos do Alentejo, 2016).

Perante uma análise baseada em dados Nielsen, o IVV (2016b) afirma que face ao ano passado, no mesmo período de tempo, de janeiro a junho de 2016 o mercado nacional comprou uma maior quantidade de vinho (+4,24%), e o valor gerado pelas vendas aumentou 5,22%.

Apesar do volume da produção ser dependente das condições climáticas e também das políticas ligadas ao setor, tem-se em vista um ano positivo para o mundo do vinho.

2.4.1. Processo de Produção

Os passos a tomar na produção de vinho irão depender das condições climáticas e se queremos produzir vinho tinto ou vinho branco (FAO, 2009).

A grande diferença na produção do vinho tinto e do vinho branco prende-se pelo facto de na vinificação de vinhos brancos a fermentação alcoólica do mosto ocorrer sem a presença das partes sólidas da uva (películas e grainhas), contrariamente ao processo de produção dos tintos.

O processo produtivo de cada vinho inicia-se na vinha. Nesta, através da vindima mecânica e/ou manual obtemos a uva que irá ser transportada nas condições adequadas até à adega onde será, primeiramente, alvo de pesagem.

Para os vinhos brancos, no processo tradicional, depois de a uva ser pesada segue para o tegão e desengaçador-esmagador, onde há separação do engaço da uva. Na uva madura, dependendo da variedade, a % de água na mesma vai de 70 a 80 % pelo que para que ocorra uma separação representativa entre o sumo e os outros componentes da uva será necessário que esta etapa seja repetida mais do que uma vez (FAO,2009).

De seguida ocorre a prensagem obtendo o subproduto bagaço. Depois da prensagem existem em suspensão várias partículas como restos de películas e engaço, pó, resíduos de pesticidas aplicados na vinha, entre outros, pelo que o mosto necessita de ser clarificado. A clarificação consiste em separar duas fases, a líquida e a sólida, normalmente denominada de borras, antes da fermentação alcoólica (Rizzon et al., 1996).

No fim da clarificação temos o mosto limpo que irá iniciar o processo fermentativo. A fermentação alcoólica é feita em cubas de Inox ou madeira e consiste num processo bioquímico que pela ação de leveduras (*Saccharomyces cerevisiae*) ocorre a conversão dos açúcares em etanol, CO₂ e outros componentes. Neste tipo de vinhos esta ocorre a 16°C. Quando finalizada, ocorre a trasfega que tem como grande e importante objetivo separar o vinho das borras para que de nenhuma forma hajam perdas da qualidade organolética do vinho (Rizzon et al., 1996).

No caso da vinificação de tintos, esta comporta esquematicamente três ordens de fenómenos (Bortoletto et al., 2015):

1. Fermentação Alcoólica;
2. Maceração;
3. Fermentação Malolática.

O início do processo é idêntico à vinificação do vinho branco, havendo a diferença da prensagem ser posterior à fermentação com o objetivo de ocorrer maceração do mosto. A maceração consiste no contacto do mosto com as películas e grainhas para que haja uma extração de cor e taninos, que irão dar corpo e estrutura ao vinho influenciando diretamente na sua qualidade. A fermentação alcoólica, nestes vinhos, ocorre normalmente a 25°C. Posteriormente o mosto fermentado é prensado e volta a ocorrer outro processo fermentativo: Fermentação Malolática, que pela transformação do ácido málico em ácido láctico, por bactérias lácticas adicionadas ao vinho, provoca uma diminuição da acidez total (cerca de 0,55%) originando vinhos mais suaves (Constantini et al., 2009). No fim desta fermentação ocorre a trasfega e obtém-se o vinho acabado.

Tanto nos vinhos tintos como nos vinhos brancos podemos ter uma etapa de maceração pré-fermentativa ou curtimenta, antes da fermentação ou antes da prensagem, respetivamente. Nesta etapa a película cede ao mosto fundamentalmente dois elementos: taninos e antocianinas, que são os responsáveis pela cor e estrutura do vinho. São necessárias macerações prolongadas e intensas para vinhos que serão envelhecidos durante um longo período de tempo e menos prolongadas e intensas para vinhos que serão consumidos mais rapidamente (Bortoletto et al., 2015).

2.4.2. Controlo na produção vitivinícola: Qualidade e Segurança

As doenças de origem alimentar constituem um grave problema para a saúde pública, mesmo nos países desenvolvidos.

Em qualquer operação de produção, processamento ou preparação, existem perigos específicos e inevitáveis associados aos ingredientes e aos processos nos quais serão utilizados. Perigo define-se pela presença inaceitável de um agente biológico, químico ou físico, num género alimentício (matéria-prima, produto semiacabado ou produto acabado), com potencial para causar efeito adverso à saúde (NP EN ISO 22000:2005).

A crescente preocupação com a segurança alimentar ligada com o elevado nível de exigência dos consumidores pela qualidade e segurança dos produtos fez nascer a necessidade – cada vez maior – de implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (SGQSA), que constituem um fator de competitividade importante para qualquer empresa ligada ao setor agroalimentar.

A vinificação é um processo sensível (Aggelogiannopoulos et al., 2007) e o vinho, como qualquer outro alimento, pode sofrer contaminação com substâncias prejudiciais à saúde, durante a sua produção, processamento, engarrafamento, armazenamento, transporte e distribuição. Deste modo, a indústria vitivinícola deve garantir a compreensão e o respeito pelas normas de higiene na sua produção.

A garantia da qualidade em todo o processo produtivo do vinho será uma mais-valia para uma superior aceitabilidade do consumidor e a garantia da segurança alimentar é uma obrigatoriedade para a proteção da saúde pública, o que faz com que a qualidade e segurança alimentar sejam um fator a ter em grande consideração na indústria vínica (Zorpas et al., 2012).

3. Caso de estudo

3.1. Apresentação da empresa

Segundo o Manual de Qualidade (2016), João Portugal Ramos, licenciado em Agronomia pelo Instituto Superior de Agronomia, iniciou-se como enólogo em 1980, no Alentejo. Dez anos depois, deu início ao seu projeto pessoal, em Estremoz, com a plantação dos primeiros cinco hectares de vinha.

A primeira vindima foi realizada em 1992, sendo o vinho elaborado em instalações arrendadas. Em 1997 iniciou-se a construção da Adega Vila Santa no monte Vila Santa tendo sido criada de raiz para aliar o melhor dos métodos artesanais às novas possibilidades da recente tecnologia. Em 2000 sofreu um aumento de área coberta passando esta a dispor de cerca de 9000 m² com possibilidade para laborar 2500 toneladas de uva, sendo constituída por moderna tecnologia de vinificação, três adegas, duas caves para o estágio dos vinhos em barricas de carvalho, duas linhas de engarrafamento, uma linha de embalagem de Bag In Box, dois laboratórios, áreas administrativas, gabinetes de trabalho, duas salas de prova, salas de reunião, área social para promoção e divulgação da adega e seus produtos. Atualmente, possui capacidade para laborar cerca de 6000 toneladas de uva entre castas brancas e tintas.

João Portugal Ramos Vinhos faz parte de um importante, rico e diversificado grupo. A Quinta de Foz de Arouce na Lousã passou a fazer parte do grupo em 1988; em 2004 nasceu a Falua tendo como objetivo prioritário engrandecer os vinhos da região Tejo; em 2007 surge o projeto *Duorum*, das mãos de dois grandes enólogos - João Portugal Ramos e José Maria Soares Franco – e em 2010 inicia-se o projeto dos Vinhos Verdes para o mercado internacional tendo sido construída a adega dos Vinhos Verdes e lançado o primeiro Alvarinho João Portugal Ramos, em Portugal, em 2013.

O Grupo abrange 120 colaboradores sendo que a J. Portugal Ramos Vinhos, S.A., possui uma equipa de cerca de 40 trabalhadores pertencentes aos diversos setores da empresa sendo contratados trabalhadores eventuais sempre que necessário.

No seu exterior, podemos nos contemplar com solos derivados de xisto e argilo-calcários, bem como um clima de influência continental, em 600 hectares de vinha composta por diversas castas como a Aragonês, Trincadeira, Touriga Nacional, Castelão, *Alicante Bouschet* e, ainda, *Cabernet Sauvignon*, *Syrah*, *Petit Verdot* e *Merlot* para os vinhos tintos, e Antão Vaz, Arinto, Roupeiro, Verdelho, *Sauvignon Blanc*, Alvarinho e *Viognier* para os brancos.

A Empresa produz e comercializa vinhos DOC (Denominação de Origem Controlada) e vinhos Regionais Alentejanos. Como vinhos DOC comercializa referências, como é o caso de Marquês de Borba (Tinto e Branco) e Marquês de Borba Reserva (Tinto). Como vinhos Regionais a J. Portugal Ramos Vinhos comercializa as referências: João Ramos (Tinto), Loios (Tinto e Branco), Vila Santa (Tinto e Branco), Quinta da Viçosa (Tinto) e monovarietais,

dependendo das características dos anos vitícolas e das decisões da enologia. Mais recentemente, apostaram nas inovações: Pouca Roupa (Tinto, Branco e Rosé) e Marquês de Borba Rosé (Espumante).

As características dos vinhos têm sido reconhecidas nacional e internacionalmente pela atribuição de prémios, menções honrosas e pela constatação da crescente procura.

A Missão de J. Portugal Ramos Vinhos, S.A. é produzir e comercializar Vinhos do Alentejo, tintos, brancos e rosados de elevada qualidade, com a finalidade de proporcionar aos clientes novas experiências e sensações, de acordo com as expectativas e exigências criadas por estes.

3.2. Resultados

Os seguintes resultados provêm do trabalho desenvolvido a nível do Estágio Profissional (9 meses), realizado na Adega Vila Santa, em Estremoz, com início a 4 de Maio de 2016.

A adega em estudo possui um sistema integrado de gestão da qualidade e segurança alimentar. Como o próprio nome indica, um sistema integrado é qualquer sistema que incorpore mais do que um referencial normativo. Assim sendo, as normas funcionam em conjunto facilitando o planeamento, a gestão de recursos, a definição de objetivos e até mesmo a avaliação global da eficácia geral de todo o Sistema.

Com este sistema integrado pudemos relacionar os requisitos da ISO 9001:2015 com os da BRC Food 7, funcionando em conformidade entre si e proporcionando um Sistema mais coerente, complexo e eficaz.

3.2.1. Plano de Ações

De forma a proceder de forma estruturada, para a correta renovação dos diversos requisitos, foi, primeiramente, realizado um “Plano de Ações” (Anexo III). Inicialmente, para melhor entendimento das normas e seus requisitos, houve uma formação sobre as mesmas. De seguida, procedeu-se à elaboração e revisão de toda a informação documentada e por fim aprovação da mesma. Seguiu-se a implementação, análise e verificação do SGQSA. Quando recolhida toda a informação necessária, foi realizada a “Revisão pela Gestão” que pretende avaliar a manutenção e conseqüente melhoria contínua do Sistema Integrado de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar.

O plano de ações dá-se por finalizado após auditorias e conseqüente certificação, por parte das entidades auditoras.

3.2.2. Avaliação da Situação Existente

A implementação dos requisitos normativos em estudo ocorreu separadamente. A adega já era certificada pela ISO 9001:2008 logo a implementação da ISO 9001:2015 não foi feita de raiz, tratando-se antes de uma renovação da documentação já existente. Contrariamente, no

caso da BRC trata-se de uma novidade para o Sistema Integrado, embora a adega já fosse certificada na ISO 22000:2005 que apresenta algumas semelhanças com o requisito britânico. No Sistema de Qualidade e em todas as atividades associadas, é necessário definir a estrutura da documentação usada. Esta estrutura deve ser lógica, com uma hierarquia de documentos e deve assegurar a coerência do conjunto da documentação. A adega, como certificada na ISO 9001:2008, apresentava uma estrutura documental como a norma assim exigia (Figura 2). A hierarquia documental manteve-se aquando da renovação da norma: SGQ; Política da Qualidade; Objetivos da Qualidade; Manual da Qualidade; Procedimentos documentados; Planos e Instruções de Trabalho; Registos.



Figura 2 – Hierarquia Documental ISO 9001: 2008 (Teca, 2012).

Os documentos têm que apresentar uma codificação específica que os identifique e que permita saber quantos documentos existem de cada tipo. Perante isto, existem diferentes códigos para os diversos tipos de registos, indicando nome e edição, sendo que “x” corresponde a números:

- Manuais: J-MAExx (Manual de Acolhimento); J-MATExx (Manual de Acolhimento – Campo); J-MBPExx (Manual de Boas Práticas); J-MBPFExx (Manual de Boas Práticas – Fornecedores); J-MQExx (Manual da Qualidade); J-MSAExx (Manual de Segurança Alimentar); J-MVExx (Manual de Viticultura).
- Processos: J-PSxxExx (Processos de Suporte) e J-PRxxExx (Processos de Realização).
- Procedimentos: J-PSxx.xxExx e J-PRxx.xxExx.
- Planos: J-PlxxxExx.
- Instruções de trabalho: J-ITxxxExx.
- Impressos: J-IMxxxExx.

O SGQ é documentado a partir de um Manual da Qualidade. A ISO 9001:2015 não requer o seu uso deixando que sejam as Organizações a decidir se é uma mais-valia ao seu Sistema,

ou não. A adega Vila Santa achou importante manter o seu MQ, pois é um meio de comunicação interno do SGQ e também uma comprovação explícita e completa da conformidade do Sistema, para entidades exteriores. Integrando a BRC no Sistema este Manual perde o carácter facultativo, voltando a ser obrigatório, segundo o requisito 3.1 da BRC. Este requisito exige a existência de um Manual de Qualidade e Segurança Alimentar. Assim sendo, a adega manteve o seu Manual da Qualidade (retificado aquando da renovação da ISO 9001:2015) e integrou um Manual de Segurança Alimentar.

O Manual da Qualidade foi revisto e reestruturado, tendo em conta a nova terminologia imposta pela versão mais recente da ISO 9001 e todas as alterações efetuadas. Assim sendo, este apresenta a seguinte estrutura:

- Capítulo 1: Introdução e Gestão do Manual da Qualidade;
- Capítulo 2: Apresentação da Empresa;
- Capítulo 3: Processos do SGQSA;
- Capítulo 4: Contexto da Organização;
- Capítulo 5: Liderança;
- Capítulo 6: Planeamento;
- Capítulo 7: Suporte;
- Capítulo 8: Operacionalização;
- Capítulo 9: Avaliação do Desempenho;
- Capítulo 10: Melhoria Contínua;
- Capítulo 11: Documentos Associados;
- Capítulo 12: Registo de Alterações.

A estrutura enquadra-se na estrutura de requisitos da ISO 9001:2015, sendo que os capítulos 4 ao 10 do manual têm correspondência com as cláusulas 4 à 10 da norma, respetivamente. Para cada cláusula e respetivos requisitos da norma, foram elaborados os documentos necessários à sua conformidade.

Relativamente ao Manual de Segurança Alimentar, este compreende:

- Capítulo 1: Objetivos, Âmbito, Gestão do Manual de Segurança Alimentar e Léxico;
- Capítulo 2: Metodologia HACCP;
- Capítulo 3: Documentos Associados;
- Capítulo 4: Registo de Alterações.

3.2.2.1. Avaliação de Objetivos e Monitorização dos Processos

Dentro de uma Organização, existem diversas atividades e recursos que ao serem geridos como processos proporcionam uma maior eficiência. Perante um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar, se os diversos processos forem trabalhados e gerenciados de forma interrelacionada originarão um melhor desempenho e, por consequência, sucesso à

Organização. Deste modo, quando falamos da implementação de um SGQSA não podemos dispensar de uma base documental que considere diversos processos que interajam entre si, com o objetivo comum de melhoria contínua. Para um constante progresso é necessário compreender todos os processos e respetivas atividades assim como todos os fatores internos e externos que os influenciam. Na norma ISO 9001:2015 temos diversos requisitos que vão ao encontro dos princípios acima referidos, nomeadamente as cláusulas 4 e 6.

Aquando da implementação, em primeiro lugar, foi necessário esclarecer o âmbito do SGQSA, como requisitado na cláusula 4 da ISO 9001:2015 (Tabela 4), no ponto 4.3, sendo este a “Produção de uva, vinificação, enchimento, armazenamento e comercialização de vinhos do Alentejo “. É importante explicitar o âmbito, pois o Grupo João Portugal Ramos Vinhos abrange vinhos do Alentejo, Tejo, Beiras, Douro e Vinho Verde, mas apenas estamos a certificar, na Adega Vila Santa, os vinhos do Alentejo.

Tabela 4 – Requisitos da Cláusula 4 da NP EN ISO 9001:2015.

4.	Contexto da Organização
4.1	Compreender a Organização e o seu Contexto
4.2	Compreender as Necessidades e as Expetativas das Partes Interessadas
4.3	Determinar o Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade
4.4	Sistema de Gestão da Qualidade e Respetivos Processos

Segundo a respetiva cláusula, que relata novas terminologias, de seguida foi necessário perspetivar, enquadrar na empresa e identificar o impacto interno e externo de diversos itens como valores e envolvimento social, cultura da empresa, desempenho da Organização, meios tecnológicos, recursos humanos e política do setor.

Contextualizando, a J. Portugal Ramos Vinhos S.A. é uma empresa consolidada, estável e em constante desenvolvimento e que para além de promover a região contribui para o desenvolvimento social. Esta apresenta infraestruturas adequadas ao setor de atividade e visiona o aumento das mesmas a fim de um aumento da produção. Utiliza meios tecnológicos avançados de modo a permitir uma vinificação de qualidade, extraindo as maiores características das uvas para obter um vinho de excelência. Os laboratórios são providos de equipamentos de alta performance e métodos analíticos oficiais que permitem um controlo da vinificação e dos vinhos. Não obstante, a adega apresenta um protocolo com a ALABE que permite a validação de métodos internos.

A empresa possui recursos humanos necessários e qualificados tendo em conta as necessidades, realçando a importante equipa de enologia.

A política do setor foca-se na consolidação e aumento de vendas do mercado nacional e do mercado de exportação (Suécia, Polónia e Canadá) e em atingir os objetivos de venda estipulados em cada ano.

Para além desta necessidade de introspeção por parte das Organizações, também é obrigatório considerar as necessidades não só dos seus clientes diretos mas de todas as partes interessadas. Foram assim selecionados para contínua monitorização: acionistas, fornecedores de produtos e serviços, clientes (distribuidores), consumidor final, colaboradores, concorrência e, ainda, organismos estatutários e regulamentares (CVRA, IVV, AT, Alfândegas e Certis).

Deste modo, foram elaborados e incorporados, ao Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar da adega, dois novos documentos referentes a cada um dos critérios acima anunciados (Anexo IV).

Tanto o contexto da Organização como a análise de todas as partes interessadas, são formas de determinar quais os fatores e de que modo influenciam o funcionamento da entidade. Deste modo, e por intermediário destes dois novos indicadores, foi também executada uma análise SWOT (Anexo IV). A Análise SWOT é uma ferramenta de gestão muito utilizada pelas empresas para o diagnóstico estratégico. O termo SWOT é composto pelas iniciais das palavras *Strenghts* (Pontos Fortes), *Weaknesses* (Pontos Fracos), *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). A informação gerada por esta análise permite-nos ter uma visão dos riscos e oportunidades que devem ser tratados, com objetivo de aumentar a probabilidade de sucesso para o alcance dos resultados pretendidos.

De seguida, optou-se por fazer vistoria a todos os processos já existentes, de forma a integrar corretamente no SGQSA os processos adequados ao mesmo. Estes foram organizados num Mapa Global de Processos (Anexo V), que considera no Sistema: Processos de Suporte (Medição, Análise e Melhoria) e Processos de Realização (Produção de Uva; Produção de Vinho; Comercial). Os diferentes processos relacionam-se entre si e estão também interligados com as entradas e saídas do Sistema, de forma a proporcionar uma melhoria contínua.

Para cada processo há um documento específico que engloba:

- Designação do processo;
- Responsável do processo;
- Objetivos do processo;
- Entradas do processo;
- Recursos afetos ao processo: Humanos (internos/externos) e Materiais (internos/externos);
- Matriz de responsabilidades do processo;
- Saídas do processo;
- Monitorização do processo;
- Riscos associados e respetiva monitorização;

- Oportunidades;
- Âmbito;
- Léxico (quando aplicável);
- Fluxograma (quando aplicável);
- Descrição;
- Documentos associados;
- Registo de alterações.

Comparativamente com as edições anteriores, temos a introdução dos “Recursos afetos ao Processo”, “Riscos Associados” e “Oportunidades”.

Dentro de cada processo, existem diversos e distintos procedimentos. No caso do Processo de Suporte “Medição, Análise e Melhoria”, temos os procedimentos “Liderança”, “Administrativos”, “Informação documentada”, “Formação”, “Auditorias”, “Controlo de saídas não conformes”, “Não conformidades e Ações Corretivas”; para o Processo de Suporte “Produção de Vinhos”, temos “Compras”, “Libertação de produtos e serviços e Preservação”, “Identificação e Rastreabilidade”, “Manutenção” e, por fim, “Recursos de monitorização e medição”.

Sendo procedimentos, apenas são constituídos por:

- Matriz de Responsabilidades;
- Âmbito;
- Léxico (quando aplicável);
- Fluxograma (quando aplicável);
- Descrição;
- Documentos Associados;
- Registo de Alterações.

Como já foi acima referido, na elaboração dos processos do SGQSA, em conformidade com o requisito 6 da ISO 9001 (Tabela 5), em cada um estão presentes os riscos associados e as oportunidades.

Tabela 5 – Requisitos da Cláusula 6 da NP EN ISO 9001:2015.

6.	Planeamento
6.1	Ações para Tratar Riscos e Oportunidades
6.2	Objetivos da Qualidade e Planeamento para os atingir
6.3	Planeamento das Alterações

Por sua vez, todos os riscos admitem ações para os minimizar com prazos para a sua implementação. A análise dos riscos foi feita com o auxílio da seguinte matriz de avaliação de risco:

Possibilidade x x Severidade	1 - Baixa	2 – Média	3 – Alta
1 - Baixa	1	2	3
2 – Média	2	4	6
3 - Alta	3	6	9

(Adaptado de Manual da Qualidade, 2016)

A possibilidade de ocorrência do risco pode ser avaliada como baixa se pouco frequente (até 1 vez/ano); moderada quando pode acontecer no máximo até 3 vezes/ano; ou alta quando é frequente (mais de 3 vezes /ano). A severidade das consequências, associadas ao risco e para com a conformidade dos produtos e serviços e satisfação do cliente, pode igualmente ser baixa, moderada ou alta. Quando o nível de risco é superior ou igual a 3 é considerado significativo e deverão ser tomadas medidas com um plano de ação para eliminar ou reduzir o risco para um nível aceitável.

Para cada processo foi então elaborado um quadro com o tratamento dos riscos associados, como se pode observar na Figura 3.

Riscos associados:

- a. Má gestão das atividades de viticultura
- b. Mau estado sanitário que prejudique qualidade do vinho
- c. Grau de maturação inadequado
- d. Condições Climatéricas

Ameaça	P	S	Risco	Risco Aceitável	Ações para minimizar	Prazo	Responsável
a	1	3	3	Não	Gestão e acompanhamento da vinha pela equipa técnica	Ao longo do ano	DV
b	1	3	3	Não	Efetuar tratamentos fitossanitários (ao longo do ano); Acompanhamento; Recusa na receção do mau estado sanitário	Ao longo do ano	DV
c	1	2	2	Sim	Determinar grau, alterar data de vindima consoante o pretendido; Loteamento de vinhos para obter grau desejado	Altura da maturação/Pré-vindima	DV
d	3	3	9	Não	Replaneamento das atividades	Ao longo do ano	DV

P – Possibilidade; S - Severidade

Oportunidades:

- Replantação e reconversão de vinhas
- Candidatura a programas de financiamento

Figura 3 – Exemplo de tratamento dos riscos associados e oportunidades do processo “Produção de Uva”.

Todas as oportunidades retidas e analisadas, para cada um dos processos, foram tratadas e monitorizadas na análise SWOT.

Ainda no requisito 6 da ISO, temos a definição dos objetivos e do planeamento para os atingir, o que também se pode relacionar com o requisito 1.1.2 do referencial britânico que obriga a gestão de topo da Organização a garantir o estabelecimento dos objetivos da segurança alimentar e da qualidade, para manter e melhorar a segurança, legalidade e qualidade dos produtos produzidos. Deste modo, em conformidade com todos os departamentos da Organização, foram estabelecidos os objetivos, consistentes com a Política da Qualidade e Segurança Alimentar e com a estratégia da empresa. Para o acompanhamento dos mesmos, foi executado um plano de monitorização de objetivos e processos, onde foram definidas as ações a desenvolver e metas a atingir.

Anteriormente, a adega tinha planos distintos para os objetivos e para os processos do SGQSA. Como parte dos objetivos remetia para a monitorização dos processos, e vice-versa, devida à nítida relação destes dois fatores, foi então criado um único documento inserindo os dois tópicos. No caso concreto da adega, foram estabelecidos vários objetivos sendo exemplo a manutenção do SGQSA e garantia do cumprimento dos planos de segurança alimentar para o processo de suporte “Medição, Verificação e Melhoria”, crescimento das vendas em faturação e satisfação do cliente para o processo de realização “Comercial”, maior produtividade na “Produção de Uva” e aumento da capacidade de vinificação e garantia da conformidade do produto final, perante os requisitos pré-estabelecidos, para o processo “Produção de Vinhos”.

Foi também estipulado pela adega que sempre que for necessário efetuar alterações ao SGQSA estas serão realizadas de forma planeada, de modo a garantir a integridade do sistema, a avaliação de disponibilidade de recursos e reafectação de responsabilidade e autoridade.

3.2.2.2. Avaliação do envolvimento da Liderança

Perante a Organização, os processos de gestão e o Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar implementados, é necessária a atuação da gestão de topo. A responsabilidade da gestão, agora denominada pela ISO 9001:2015 liderança, vem relatada no procedimento “Liderança”. Esta interação da gestão topo com o Sistema é requisito das duas normas (Tabela 6), sendo que é definido como requisito fundamental na BRC.

Outro requisito de elevado valor no SGQSA é o foco no cliente, também implícito, mais à frente, no requisito 9.1 da ISO 9001:2015 (“Monitorização, medição, análise e avaliação”). A sua satisfação é um dos objetivos primordiais. A Organização deve assegurar que todas as políticas e requisitos específicos de cliente são compreendidos, implementados e claramente comunicados ao pessoal relevante e, quando apropriado, aos fornecedores de matérias-primas, embalagens e serviços.

Para a avaliação da satisfação do cliente, relativamente aos produtos e serviços prestados, esta está descrita no processo/procedimento do setor comercial e é efetuada através de um mapa de vendas e por meio de um questionário distribuído anualmente. Na sequência da sua análise são efetuadas propostas de ações de melhoria, sempre que necessário. No SGQSA são guardadas todas as evidências relativas a estas avaliações.

Tabela 6 – Correlação entre requisitos da Cláusula 5 da ISO 9001 e requisitos da BRC Food Issue 7.

ISO 9001:2015		BRC Food Issue 7	
5.	Liderança	1.	Comprometimento da Gestão de Topo
5.1	Liderança e Compromisso	1.1.	Comprometimento da Gestão de Topo e Melhoria Contínua
		3.12	Foco no Cliente
5.2	Política	1.1.	Comprometimento da Gestão de Topo e Melhoria Contínua
5.3	Funções, Responsabilidades e Autoridades Organizacionais	1.2	Estrutura Organizacional, Responsabilidades e Autoridade da Gestão

Relativamente à Política da Qualidade e Segurança Alimentar esta é considerada a consciência de uma Organização. Tanto a versão mais atualizada da norma ISO 9001 como a BRC requerem que a política seja adequada ao contexto e que suporte a intenção estratégica. É exigido também a comunicação e disponibilização da mesma às partes interessadas.

Foi então determinada a política e afixada em locais estratégicos da adega, para total comunicação e acessibilidade. De forma a chegar a todas as partes interessadas, encontra-se na página de internet da Adega.

Assim, considerou-se a seguinte política:

“ A J. Portugal Ramos Vinhos, S.A. trata-se de uma adega reconhecida nacional e internacionalmente pelos vinhos produzidos. Pretende consolidar um crescimento sustentado da atividade e garantir a sua posição num mercado cada vez mais competitivo, onde a qualidade é fator de diferenciação da concorrência e uma exigência dos clientes.

Assim, compromete-se a:

- Garantir a qualidade e segurança alimentar dos seus produtos e serviços, através do seu Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar;
- Consolidar e promover a melhoria contínua do Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar implementado, respeitando as normas de referência, os requisitos estatutários e regulamentares e os requisitos definidos de acordo com o cliente;

- Satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes e das partes interessadas, promovendo a cooperação, a comunicação interna e externa e a gestão de incidentes ao longo de toda a cadeia alimentar;
- Disponibilizar os recursos humanos, técnicos e financeiros necessários e adequados para a implementação e melhoria do Sistema;
- Promover o trabalho e o espírito de equipa, garantir a qualificação e competência de todos os colaboradores na prossecução da melhoria contínua do Sistema.”.

Por fim, para melhor entendimento das funções e responsabilidades foi elaborado um organograma da empresa (Figura 4), que abrange os diversos setores:

- Administração;
- Enologia;
- Direção de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar;
- Direção de Produção;
- Direção Comercial;
- Direção Administrativa e Financeira;
- Direção de Viticultura;
- Marketing;
- Recursos Humanos.

O SGQSA da adega é também reforçado com a existência de um Manual de Descrição de Funções que contém descrições detalhadas para todos os níveis da Organização e assegura que todos os colaboradores foram informados e conhecem o seu papel, as suas responsabilidades e suas autoridades relacionadas com o Sistema.

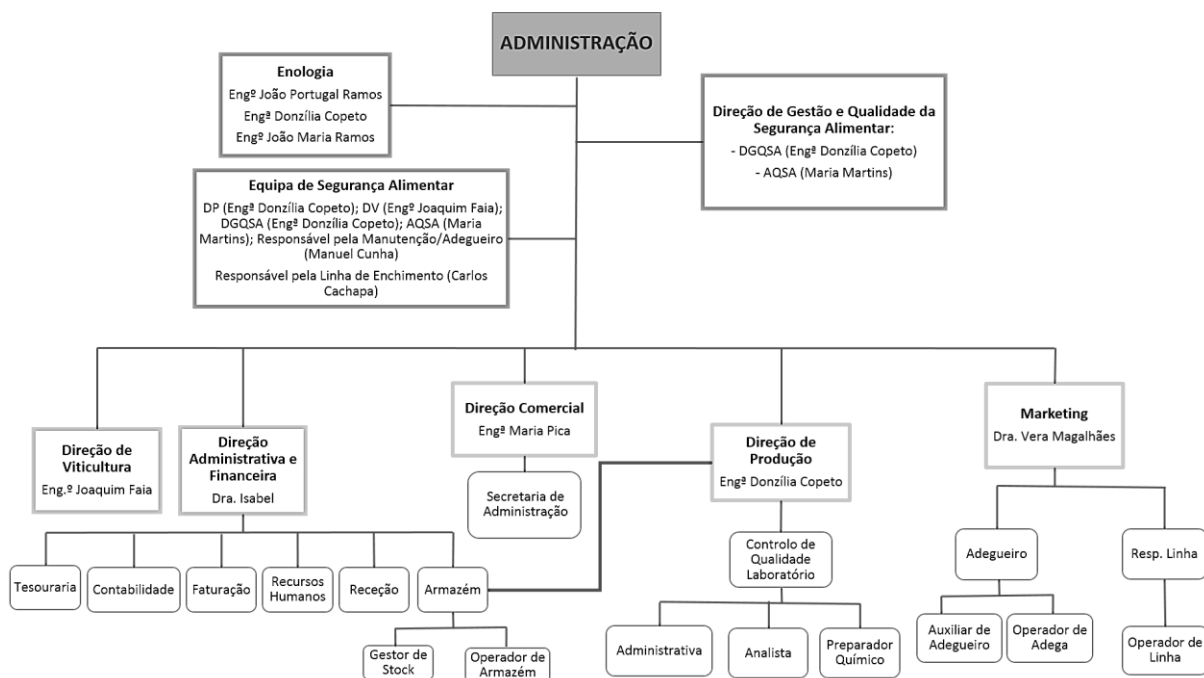


Figura 4 – Organograma da empresa.

3.2.2.3. Avaliação dos Recursos

A gestão dos recursos é outra componente de peso na implementação deste Sistema Integrado. Uma Organização tem de ser capaz de determinar e disponibilizar todos os recursos necessários para o cumprimento dos seus objetivos e para a eficácia do SGQSA. A conformidade deste requisito está implícito no ponto 7.1 da ISO 9001:2015 e em diversos requisitos da BRC (Tabela 7).

Tabela 7 – Correlação entre requisitos da Cláusula 7 da ISO 9001:2015 e requisitos da BRC Food Issue 7.

ISO 9001:2015		BRC Food 7	
7.	Suporte	Sem Correspondência	
7.1	Recursos	2.2	Programas Pré-Requisito
		4. /	Requisitos das Instalações / Requisitos Exteriores
		4.1	
		4.2	Segurança
		4.3	Layout, Fluxo do Produto e Segregação
		4.4	Áreas de Manuseamento de Matéria-Prima, Preparação, Processamento, Embalamento e Armazenamento
		4.5	Utilitários (ar, água, gelo e outros gases)
		4.6	Equipamentos
		4.7	Manutenção
		4.8	Instalações dos Colaboradores
		4.9	Controlo de Contaminações Químicas e Físicas do Produto, Áreas de manuseamento de Matéria-prima, de Preparação, de Processamento, de Embalamento e de Armazenamento
		4.10	Equipamento de Detecção e Remoção de Corpos Estranhos
		4.11	Limpeza e Higiene
		4.12	Desperdícios/Eliminação de Resíduos
		4.13	Gestão de alimentos excedentes e produtos para alimentação animal
		4.14	Controlo de Pragas
		4.15	Instalações de Armazenamento
4.16	Expedição e Transporte		
6.4	Calibração e Controlo dos Dispositivos de Medição e Monitorização		
7.	Pessoal		
7.2	Competência	7.1	Formação – Áreas de Manuseamento de Matérias-Primas, Preparação, Processamento, Embalamento e Armazenamento
		7.2	Higiene Pessoal - Áreas de Manuseamento de Matérias-Primas, Preparação, Processamento, Embalamento e Armazenamento
		7.3	Avaliação Médica
		7.4	Vestuário de Proteção
7.3	Consciencialização	Sem Correspondência	
7.4	Comunicação	Sem Correspondência	
7.5	Informação Documentada	3.1	Manual da Qualidade e Segurança Alimentar
		3.2	Controlo da Documentação
		3.3.	Manutenção e Controlo de Registos

Na ISO 9001:2015, a novidade insere-se na determinação de recursos internos e externos. Na BRC é de salientar que, dentro das diversas condições incluídas na gestão dos recursos, temos dois requisitos fundamentais: “*Layout, Fluxo do Produto e Segregação*” (4.3) e “*Limpeza e Higiene*” (4.11).

Na gestão de recursos está implícito: pessoas, infraestruturas, ambiente para a operacionalização dos processos e recursos de monitorização e medição. Em cada um destes setores englobam-se diversas áreas que serão tratadas em conformidade com as exigências dos requisitos normativos. Na adega Vila Santa, a administração, em conjunto com os diretores dos departamentos, avalia e proporciona os recursos e meios necessários (instalações, equipamentos, recursos humanos) para a inovação tecnológica, implementação, manutenção e melhoria do SGQSA.

— **Pessoas**

As normas requerem que sejam asseguradas as pessoas necessárias para uma implementação eficaz do Sistema. A empresa possui um quadro de colaboradores adequados à realização das atividades. De forma a melhorar as competências dos mesmos, o seu desempenho e/ou adaptá-los a novas funções, elaborou-se o procedimento “*Formação*” onde se definem metodologias para a formação dos trabalhadores.

Segundo a BRC, que caracteriza o requisito “*Formação*” como sendo fundamental, a Organização deve garantir que as pessoas, que realizam trabalho que afeta a segurança, legalidade e qualidade do produto, são competentes para a realização das suas atividades. Esta garantia deve ser demonstrável através de formação, experiência profissional ou qualificações.

Todos os colaboradores relevantes, incluindo os temporários e contratados, devem ser devidamente formados antes de iniciar o trabalho e adequadamente supervisionados durante o período de trabalho. Desse modo, quando são admitidos novos colaboradores, estes recebem uma sensibilização interna para a integração no devido posto de trabalho, assim como são informados sobre a hierarquia a respeitar.

Durante o período de tempo desta implementação, foram admitidos novos colaboradores (eventuais). Dadas as circunstâncias, foi reelaborado o chamado “*Manual de Acolhimento*” assim como um folheto informativo (Anexo VI) para entregar aos colaboradores. Estes fornecem a Política de Qualidade e Segurança Alimentar da adega e as regras gerais de higiene, padrões de higiene pessoal e de segurança. Com o intuito de reforçar as regras, foi também elaborada uma recapitulação do manual a todos os funcionários da adega. A entrega da informação dada é evidenciada através das assinaturas dos colaboradores, recolhidas após formação/entrega.

Para além do que já foi enunciado, os responsáveis da Direção de Produção recebem formação em boas práticas de higiene alimentar, em pré-requisitos ao sistema HACCP e em

sistema HACCP. A formação é registada na ficha de cadastro do trabalhador pelo Serviço Administrativo.

Todo o tipo de formação efetuada é registada no planeamento da formação. Este é anual, sendo efetuado no início de cada ano civil, após avaliação do desempenho do SGQSA na “Revisão pela Gestão”. Foi então elaborado o plano de formação (Figura 5). A partir deste, é decidido se existem competências internas ou se terão que recorrer a entidades formadoras externas.

JOÃO PORTUGAL RAMOS		PLANO DE FORMAÇÃO 2016							J-PL004E07					
		Referências: J-PR006Ezz							25-02-2016					
							Taxa de Cumprimento 1º Semestre				64,3%			
							Taxa de Cumprimento 2º Semestre							
							Taxa de Incumprimento							
N.º	Designação	Objectivos	Entidade Formadora	Duração	Colaboradores		Data prevista	Aprovação	Realizada				Observações	
					Nome	Dep.			Não	Sim	Duração	Data		
1	Gestão de Reclamações	Como tratar e resolver as Reclamações dos Clientes e Fornecedores	Centro K	8:00H	Tânia Pardal Maria Pica Ana Noiva	Produção	Maio. 2016	Sim					39 Funcionários da Listagem	
2	Como Trabalhar com os Equipamentos	Saber como trabalhar com os Equipamentos em Segurança	Centro K	4:00H	João Maria Ramos João Plácido Maria Martins Donzília Copeto	Produção	Jun. 2016	Sim					39 Funcionários da Listagem	

Figura 5 – Plano de Formação 2016.

Como finalidade, queremos que as pessoas compreendam e estejam conscientes da sua contribuição para a eficácia do Sistema e melhoria do desempenho.

Algumas das formações elaboradas (2016) foram:

- Prevenção de riscos profissionais no manuseamento de cargas
- Formação relativa a prevenção de riscos profissionais (*On Job*)
- Formação de prevenção de riscos profissionais ligado ao setor agrícola (*On Job – Vindimas*)

Outras foram perspectivadas mas não concretizadas, como por exemplo:

- Práticas de atendimento aos clientes, fornecedores, colegas, chefes e administradores
- Evacuação de pessoas (*On Job*)
- Sensibilização ambiental (*On Job*)

Para 2017, devido ao ênfase dado pela BRC, será desde já obrigatório existir uma formação referente a alergénios.

Parte destas formações estão inerentes à “Segurança e Higiene no Trabalho”. Para além das formações, há também a preocupação constante relativamente à avaliação médica dos funcionários, pelo bem-estar dos mesmos e para garantir que os colaboradores não são fontes de transmissão de doenças de origem alimentar para os produtos.

Outro fator bastante relevante é o vestuário de proteção para os colaboradores ou visitantes, a usar nas áreas de produção. A sua importância provem das diversas exigências por parte

da BRC, sempre em prole da segurança do alimento. A Organização deve documentar e comunicar a todos os colaboradores, eventuais ou visitantes, as regras relativas à utilização de vestuário protetor em áreas específicas de trabalho. Tal deve incluir também os requisitos para a utilização de vestuário de proteção fora do ambiente de produção. O vestuário protetor deve estar disponível e deve ser desenhado de forma apropriada para prevenir a contaminação do produto (no mínimo não devem conter bolsos externos acima da linha da cintura, ou botões cosidos), o cabelo deve ser completamente protegido para prevenir a contaminação do produto. As áreas de trabalho são reservadas aos trabalhadores, sendo que os visitantes não entram em zonas de alto risco. De qualquer modo, foi elaborado uma instrução de trabalho a relatar quais as regras em questão.

A lavagem do vestuário protetor feita pelo funcionário deve ser uma exceção, mas deverá ser considerada aceitável quando a roupa serve para proteger o colaborador dos produtos manuseados e a roupa seja usada apenas em zonas de baixo risco. A informação referente à mesma foi incorporada na IT anteriormente falada e, ainda, num impresso informativo. Será posteriormente disponibilizado um saco a cada funcionário de modo a transportar o vestuário sem riscos de contaminação.

É, ainda, na cláusula 7 da ISO 9001 que se encontra o novo termo: Conhecimento Organizacional. O Conhecimento Organizacional consiste no conhecimento específico da Organização, que resulta da experiência pessoal e coletiva e que, de forma explícita ou não, pode ser posto em prática para o cumprimento dos objetivos estratégicos e operacionais (APCER, 2015a). Com isto, pretendeu-se que a adega demonstrasse manutenção e acessibilidade dos conhecimentos e também que considerasse medidas de ação para o alcance de conhecimentos adicionais. Este requisito, na adega, mostrou-se dependente de monitorização constante e de aprofundamento para a sua total conformidade.

— Infraestruturas e Ambiente

Foram também feitos os respetivos planos, e descritos no procedimento de manutenção, para a manutenção das instalações e equipamentos (Figura 6). A adega assegura as infraestruturas necessárias e um ambiente para a operacionalização dos processos adequado à atividade.

O controlo de adequação do ambiente de trabalho é avaliado através de um registo relativo aos pré-requisitos. A empresa, através dos *check-list* periódicos, verifica ciclicamente as diversas áreas de trabalho (Figura 7; Figura 8). De forma a monitorizar este controlo, foram também elaborados gráficos com a avaliação dos pré-requisitos ao longo dos anos, com a finalidade de averiguar se este sistema de avaliação tem vindo a demonstrar melhorias (Figura 9).

JOÃO PORTUGAL RAMOS	PLANO DE MANUTENÇÃO					J-PL009E10
	Referência: J-PR03.04Ezz					09-05-2016
Equipamento	Atividade	Periodicidade	Resp.	Registo	Documento de Referência	Observações
Máquina de Vindimar	Mudar óleo do motor	Anual	DV	J-IM062Ezz	Manual do Equipamento - Indicações do Vendedor / Marca	Quando existe manutenção externa não é necessário preencher registos internos, é válida a folha de obralfatura da intervenção.
	Mudar filtros (óleo, gasóleo e ar)	Anual				
	Afinar motor	Anual				
	Limpar o filtro do ar	Semanal				
	Limpar filtro do ar condicionado	Semanal				
	Verificação do nível do óleo e hidráulicos	Semanal				
	Lubrificar os copos	Semanal				
	Verificação do pontos de lubrificação essenciais	Diário				
	Limpeza do radiador	Diário				
Pulverizadores	Mudar óleo da bomba	Anual	DV	J-IM062Ezz	Manual do Equipamento - Indicações do Vendedor / Marca	Quando existe manutenção externa não é necessário preencher registos internos, é válida a folha de obralfatura da intervenção.
	Mudar bicos	Em caso de mau funcionamento		J-IM088Ezz		
	Lubrificação dos pontos essenciais	Semanal		J-IM088Ezz		
4 Tegões	Verificação / Substituição do óleo do redutor.	Anual	Adeguero	J-IM062Ezz	Manual do Equipamento e Técnicos da Marca	
	Lubrificação copos c/ massa	Semanal		J-IM061Ezz		
	Verificação do nível de óleo do motor					

Figura 6 – Plano de Manutenção 2016.

JOÃO PORTUGAL RAMOS	CHECK-LIST PPR's (nível I)				J-IM072E05
	Referência: J-MBPEzz				
		1º Semestre	2º Semestre		
	sub-total "NÃO OK"	9			
	taxa de cumprimento	195			
		95,4 %			
		OK / NÃO OK	Observações	OK / NÃO OK	Observações
1. Instalações Exteriores					
	A zona junto ao estacionamento está limpa e arrumada?	OK			
	Os resíduos estão devidamente acondicionados?	OK			
	O jardim / vegetação está cuidado?	OK			
	Existem iscos sinalizados, em bom estado e o acesso desimpedido?	OK			
	Os produtos armazenados no Exterior encontram-se protegidos?	OK			
	A zona de arrumação aberta junto ao portão das cubas pequenas está limpa, arrumada e em bom estado de conservação?	OK			
1.1 Adega Pintainho					
	A zona está limpa, arrumada e os resíduos devidamente acondicionados, não comprometendo a higiene ou segurança do vinho armazenado?	OK			
	As cubas estão todas identificadas e em bom estado de conservação e higiene (interior e Exterior)?	OK			
	As cubas com vinho estão fechadas com cadeados / seladas?	OK			
	Os registos de higienização estão a ser preenchidos de acordo com o plano de higienização e os resultados são conformes?	OK			
	A validação da higienização é efectuada e verifica-se que a higienização é eficaz?	OK			
	Existem iscos sinalizados, em bom estado e o acesso desimpedido?	OK			

Figura 7 – Check-list periódico PPR's (nível I).


	CHECK-LIST PPR's (nível II)		J-IM073E03	
	Referência : J-MBPEzz			
		1º Semestre	2º Semestre	
sub-total "NÃO OK"		0		
		39		
taxa de cumprimento		100, %		
		OK / NÃO OK	Observações	OK / NÃO OK
1 - ABASTECIMENTO				
Descrição				
Existem registos do Controlo do tratamento da água onde são registados:	OK			
a) Volume de cloro aplicado na ETA, com a respetiva data de aplicação				
b) Nº de horas de trabalho da lâmpada UV	OK			
c) Pressão filtros	OK			
Existem evidências da conformidade da Água da Rede Pública (Consulta dos boletins de Análise da água disponíveis no site da CME)	OK			
O plano de controlo de análises de água está a ser cumprido, e os resultados estão conformes: (verificar registos)	OK			
a) Análise internas				
b) Análises externas	OK			

Figura 8 – Check-list periódico PPR's (nível II).

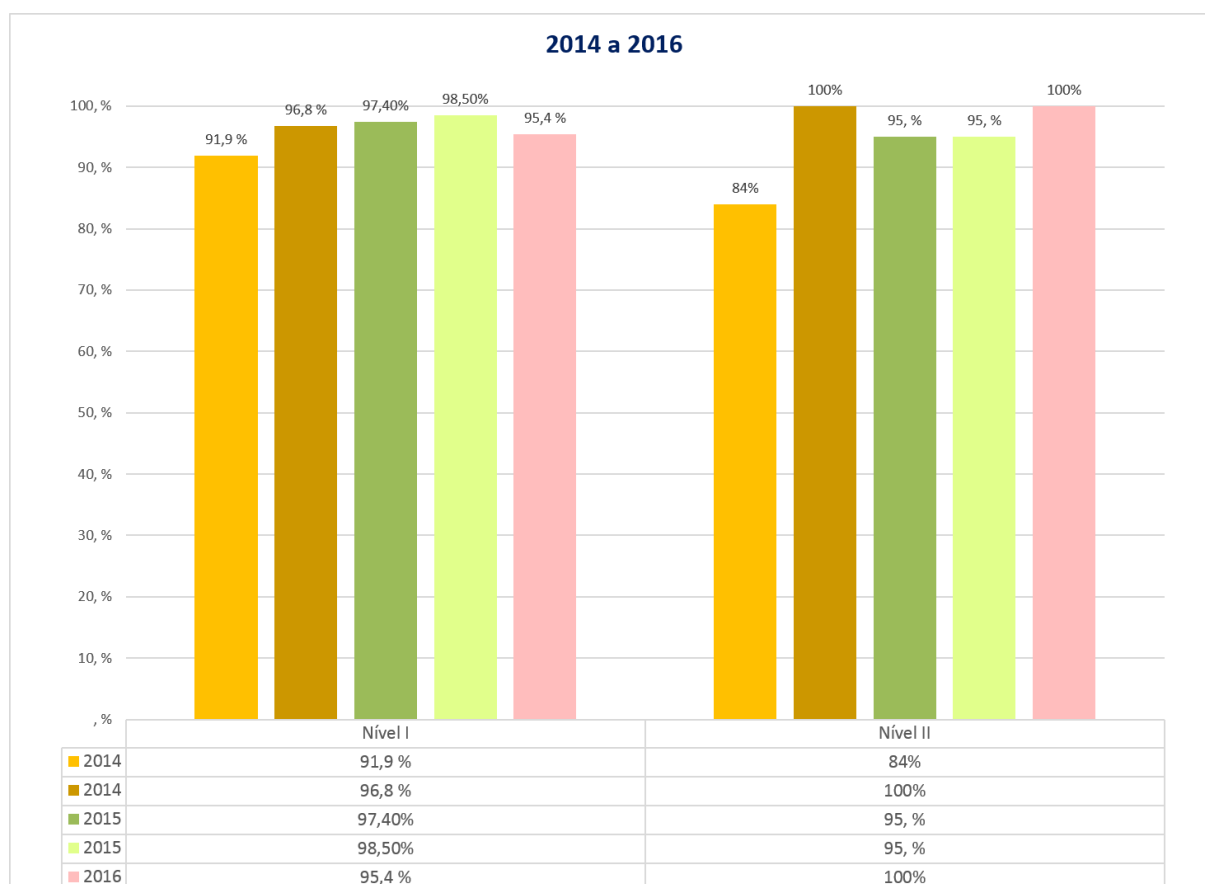


Figura 9 – Gráficos relativos à avaliação de PPR's de 2014 a 2016.

Estas medidas de controlo e monitorização dos programas de pré-requisitos são documentadas e incluídas no desenvolvimento e revisão do programa HACCP, como a norma britânica assim o exige.

— Recursos de Monitorização e Medição

Para os recursos de monitorização e medição, foi definida uma metodologia a praticar no controlo de equipamentos de monitorização e medição (EMM). Esta diz respeito à calibração/verificação e manutenção desses equipamentos, em utilização na empresa, para que estes sejam suficientemente exatos e fiáveis para fornecerem confiança nos resultados das medições. Para cada equipamento, foi elaborada uma ficha individual com a respetiva identificação do equipamento e as suas características, com a periodicidade da sua manutenção, critério de aceitação, tipo de calibração/verificação, data da ocorrência e ainda responsável do procedimento.

Os registos de equipamentos já em desuso tornaram-se obsoletos e os antigos foram elaborados de novo, de acordo com as novas referências e, ainda, foram feitos guias de utilização de determinados equipamentos, para que esteja disponível toda a ajuda necessária ao manuseamento correto das máquinas, equipamentos e materiais dos laboratórios.

3.2.2.4. Avaliação da Comunicação

Outro fator imponente para um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar é a comunicação. Esta deve existir e ser explícita tanto internamente, para melhor entendimento e cooperação assegurando a eficácia do Sistema, como externamente. A comunicação externa estará interligada com o documento, já elaborado, relativo às partes interessadas.

A comunicação interna, necessária à realização das atividades e implementação do SGQ, entre todos os colaboradores da empresa J. Portugal Ramos Vinhos S.A., é efetuada usando os seguintes meios:

- Telefone / Telemóvel
- *E-mails* internos
- Sistema informático em rede
- Relatórios de ocorrências e reclamações
- Verbal
- Comunicação interna / Ordens de serviço
- Placards.

Relativamente à comunicação externa, a empresa assegura que está disponível, ao longo da cadeia alimentar, a informação necessária. Esta é comunicada a clientes / consumidores, autoridades estatutárias e regulamentares, fornecedores e contratados, e todas as organizações com envolvimento no SGQ.

Para a conformidade destes requisitos, foram então elaborados dois planos: plano de comunicação interna e plano de comunicação externa. O primeiro suporta “Conteúdos a comunicar”, “Emissor”, “Recetor”, “Via de comunicação” e “Frequência”; quanto ao segundo este dispõe do contacto externo, do responsável da comunicação, do conteúdo e da via de comunicação.

3.2.2.5. Avaliação da Informação Documentada

Ainda como requisito de Suporte, temos a exigência de “Informação Documentada”. O conceito de informação documentada engloba aquilo que na ISO 9001:2008 era conhecido como documentos e registos. Para a BRC este engloba como requisitos “Controlo da Documentação” e “Manutenção e Controlo de Registos”. Estamos perante duas normas que usam termos diferentes mas, no entanto, o mesmo conceito. A exigência é simples e igual para ambos: a Organização deve possuir um sistema eficaz de controlo documental, para que as versões corretas dos documentos estejam disponíveis para uso, e deve suportar registos de forma a evidenciar o controlo eficiente da segurança, legalidade e qualidade dos produtos. A criação da informação a documentar envolve toda a documentação implícita no SGQSA. Primeiramente, a adega dispõe de uma hierarquia de documentação em três níveis:

1. Nível A: define o compromisso e as responsabilidades da Organização, perante clientes, colaboradores, acionistas, fornecedores, e outras partes interessadas. É constituído pelo Manual da Qualidade, pela Política da Qualidade e Segurança Alimentar e pelo Manual HACCP.
2. Nível B: constituído pelos Processos/Procedimentos e pelo Manual de Viticultura, que referem de forma detalhada o modo como esta empresa interpretou e adequou à sua estrutura os seus processos e área de atividade e os requisitos da norma de referência, cumprindo os requisitos especificados pelo cliente, assim como a legislação em vigor. Faz parte também deste nível, o Manual de Descrição de Funções, que refere o perfil necessário ao desempenho do cargo, descrição de atividades, bem como responsabilidades e autoridades inerentes ao cargo.
3. Nível C: engloba os Planos, Manual de Boas Práticas, Manual de Acolhimento, Instruções de trabalho, Normas e legislação aplicáveis, Registos da implementação do SGQSA e Documentos de origem externa relevantes para o SGQSA.

Toda a informação, de todos os níveis, foi então descrita no procedimento “Informação Documentada”. Para além deste, foi também elaborado um impresso, de forma a criar acessibilidade e um controlo de todos os documentos e registos ligados à eficácia do Sistema, que dispõe do nome de cada documento, separado por nível de hierarquia, com respetiva

codificação, edição e data de modificação, tipo de suporte, pasta de arquivo e responsável (Figura 10).

CONTROLO DE DOCUMENTOS E REGISTOS																		
Referência: J-PS01.03Ezz																		
Codificação Atual	Designação	Codificação Antiga	Controlo de documentos										Controlo de Registos					
			Edição 1	Edição 2	Edição 3	Edição 4	Edição 5	Edição 6	Edição 7	Edição 8	Edição 9	Edição 10	Tipo de Suporte (Papel ou Informático)	Pasta de Arquivos	Responsável pelo arquivo	Tempo de retenção		
J-IM00E06	Maniz de Correspondência											03-05-2016		Pel	Controlo de Documentos	Arquivo do DGQSA e Ser	DGQSA	3 anos
J-IM00E04	Objetivos da Qualidade e Segurança Alimentar						03-05-2016							Pel	Manual da Qualidade	Arquivo do DGQSA e Ser	DGQSA	3 anos
J-IM00E05	Política da Qualidade e Segurança Alimentar						03-05-2016							Pel	Manual da Qualidade	Arquivo do DGQSA e Ser	DGQSA	3 anos
J-IM00E07	Organograma											03-05-2016		Pel	Manual da Qualidade	Arquivo do DGQSA e Ser	DGQSA	3 anos

Figura 10 – Impresso referente ao controlo da documentação e controlo de registos (“Informação Documentada”).

3.2.2.6. Avaliação da Operacionalização

A J. Portugal Ramos Vinhos, S.A. definiu e desenvolveu os processos/procedimentos que conduzem à realização do produto. Os processos/procedimentos e planos definem as atividades de controlo, de verificação e monitorização do produto e respetivos critérios de aceitação.

O requisito 8./8.1 (Operacionalização / Planeamento e controlo operacional) da ISO 9001:2015 está intimamente ligado com a Cláusula 2 da BRC: Plano de Segurança Alimentar – HACCP. Estes requisitos têm um peso relevante para o Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar, não deixando de referir a importante constatação de que a Cláusula 2 da BRC trata um requisito fundamental.

Na realização das várias atividades, são preenchidos os documentos para tal definidos, que constituem evidência de que os processos de realização e o produto resultante vão ao encontro dos requisitos legais, dos requisitos internos e do cliente.

Os planos de Segurança Alimentar (Análise de perigos, Plano HACCP – Monitorização dos PCC's e Programa de Pré-Requisitos Operacionais – Monitorização de PPRO's) descrevem a metodologia e critérios que garantem a segurança alimentar do produto e cumprem com os requisitos legais em vigor e com o referencial normativo BRC.

A metodologia HACCP engloba variados passos:

❖ **Constituição da equipa de HACCP**

Esta foi nomeada pela Administração e é composta pelo Diretor de Produção (DP), Diretor de Viticultura (DV), Direção de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (DGQSA), Assistente da Qualidade e Segurança Alimentar (AQSA), Responsável pela Manutenção/Adegueiro e Responsável pela Linha de Enchimento. Para cada elemento é predisposta a(s) respetiva(s) competência(s) (Tabela 8).

Tabela 8 – Matriz de Competências da EQSA.

Membros	Processo	Produto	Perigos	Equipamento	HACCP	Legislação	Matérias-primas e subsidiárias	Controlo de Qualidade
DGQSA Coordenador	X	X	X		X	X	X	X
AQSA	X	X	X		X	X	X	X
DP	X	X	X	X	X	X	X	X
DV	X	X	X	X	X	X	X	X
Adegueiro	X	X		X			X	
Resp. Linha	X	X	X	X	X		X	

(Adaptado de MSA, 2016)

❖ **Descrição do produto e seu processo**

Os produtos produzidos na J. Portugal Ramos Vinhos, S.A., incluídos no âmbito da certificação, são vinhos do Alentejo, tintos, brancos e rosados, com denominação DOC, ou Regional Alentejano, comercializados com diversas marcas. A descrição aprofundada dos produtos encontram-se no Anexo VII da presente dissertação.

❖ **Identificar o modo de utilização do produto**

Os produtos produzidos na J. Portugal Ramos Vinhos, S.A. e incluídos no âmbito da certificação, destinam-se a uma população adulta (mais de 18 anos), não podendo ser consumidos por pessoas alérgicas a sulfitos. É desaconselhado o consumo destes produtos a grávidas

❖ **Construção do fluxograma de fabrico e validação do mesmo**

Foram elaborados fluxogramas em separado para vinhos tintos, brancos, rosés e ainda o fluxograma do engarrafamento. Os fluxogramas são verificados periodicamente no local de produção dos vinhos, pela equipa da Qualidade e Segurança Alimentar evidenciada pela assinatura e data nos fluxogramas.

❖ **Elaborar análise de perigos**

A análise de perigos consiste na recolha e avaliação da informação sobre os perigos e as causas que resultam da sua presença, de forma a decidir-se quais os perigos significativos

para a inocuidade do alimento. Foram considerados perigos biológicos, químicos e físicos, que fossem potenciais para e em cada uma das etapas dos processos produtivos. Foi então feito um plano de análise de perigos HACCP que, para além de listar os perigos, identifica as respetivas medidas de controlo e avalia a probabilidade de ocorrência e gravidade de cada perigo (Figura 11).

JOAO PORTUGAL RAMOS		ANÁLISE DE PERIGOS (HACCP)										J-PL005E13	
		Referência: NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000										09-05-2016	
Etapa do Processo	Tipo de perigo	Identificação dos perigos	Nível de Aceitação no produto acabado	Causa	Probabilidade	Severidade	Risco	Perigo significativo	Medida Controlo	Medida de Controlo gerida por:	Árvore de Decisão (PCC/PPRO)	Observações	
1	Vinha	B	Desenvolvimento de carga microbiana patogénica na uva: - Salmonella spp. - Clostridium Botulinum - Staphylococcus - Campylobacter jejuni - Yersinia Enterocolitica - Listeria - Clostridium - Escherichia Coli - Aspergillus - Penicillium	Não devem existir microrganismos patogénicos no produto final.	Existentes no solo, ar, poeiras ou transportados por insectos ou pássaros; Condições ambientais propicias ao seu desenvolvimento (humidade e calor).	Baixa	Pouco Grave	Desprezável	Não	Cumprimento do descrito no Manual de Viticultura	PPR (Manual de Viticultura)	Mesmo que existissem microrganismos patogénicos na uva o processo (fermentações) provoca a sua morte.	
			Desenvolvimento de carga microbiana patogénica proveniente da água de rega em	Teores conforme legislação	Água fora de especificações	Baixa	Pouco grave	Desprezável	Não	Análises FQ e microbiológicas à água de rega	PPR		
			Resíduos de Pesticidas (Insecticidas e Fungicidas)	Igual ao permitido na legislação para cada substância activa em causa.	Uso incorrecto de Pesticidas (dosagem, tempo de aplicação)	Baixa	Grave	Tolerável	Não	Cumprimento do descrito no Manual de Viticultura	PPR (Manual de Viticultura)		Registos evidenciados nos cadernos de campo, e confirmados por análises externas efectuadas.
		Q	Metais Pesados (chumbo)	0,2 mg Pb/kg de acordo com o Reg. (CE) n.º 1881/2006	Tratamento com pesticidas em excesso; Solos contaminados por emissões industriais e de veiculos; Fertilizantes contaminados	Baixa	Grave	Tolerável	Não	Cumprimento do descrito no Manual de Viticultura	PPR (Manual de Viticultura)		
			Ocratoxina A	2,0 µg/kg de acordo com o Reg. (CE) n.º 1881/2006	Desenvolvimento de carga microbiana (Aspergillus e Penicillium)	Baixa	Grave	Tolerável	Não	Cumprimento do descrito no Manual de Viticultura	PPR (Manual de Viticultura)		

Figura 11 – Análise de perigos HACCP.

O risco é uma função da probabilidade de ocorrência do perigo e da sua severidade (Risco = Probabilidade x Severidade) e pode ser considerado desprezável, tolerável, moderado, considerável ou intolerável, segundo a matriz:

Probabilidade \ Severidade	Baixa	Média	Alta
Pouco Grave	Desprezável	Tolerável	Moderado
Grave	Tolerável	Moderado	Considerável
Crítica	Moderado	Considerável	Intolerável

As medidas de controlo são estabelecidas “à medida” das instalações, do perfil físico-químico e microbiológico dos produtos, do processo e serão controladas através da monitorização dos Planos de Segurança Alimentar.

❖ Identificar pontos críticos de controlo (PCC) na preparação do alimento

Com base nas respostas à árvore de decisão são identificados os PCC's, também podendo através do mesmo método detetar os perigos que são geridos pelos PPRO.

É importante entender e diferenciar estes dois conceitos: PCC (Ponto Crítico de Controlo) é o ponto, procedimento, operação ou etapa no qual o controlo deve ser aplicado sendo essencial para prevenir, reduzir a níveis aceitáveis ou eliminar um perigo, relacionado com a inocuidade dos alimentos; Programa de Pré-requisito Operacional (PPRO) é o PPR identificado, pelas análises de perigos, como essencial para controlar a probabilidade de introduzir perigos à segurança de alimentos no ambiente de processo e/ou a proliferação dos perigos relacionados com a segurança de alimentos, nos produtos ou no ambiente de processo.

As etapas identificadas como PCC's foram: adição de SO₂ antes do enchimento e filtração antes do enchimento (pré-filtro).

❖ Estabelecer limites críticos para cada PCC

Os limites críticos são estabelecidos de forma a assegurar que o nível de aceitação do perigo no produto acabado não é ultrapassado. Estes estão indicados no plano de monitorização dos PCC's (Figura 12).

ETAPA	Adição de SO ₂ antes do enchimento	Filtração antes do enchimento (pré-filtro)
	PCC n.º	Químico
PERIGO	SO ₂ em excesso (Presença de alergéneos)	Permanência de corpos estranhos no vinho
CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO	Vinhos Tintos : com < 5g de teor em açúcar ≤ 150mg/l; com ≥ 5g/l de teor em açúcares ≤ 200mg/l; Vinhos sem açúcar: <150 mg/l; Vinhos Brancos e Rosados com < 5g de teor em açúcar ≤ 200mg/l ; com ≥ 5g/l de teor em açúcares ≤ 250mg/l ; sem açúcar <200 mg/l; Espumantes ≤ 235 mg/l e Vinho Espumante qualidade ≤ 185mg/l; Vinhos Tintos Biológicos com teor de açúcar ≤2g/l ≤100mg/l; Vinhos Brancos ou Rosados com teor de açúcar ≤2g/l : ≤150mg/l	Ausência de corpos estranhos superiores a 3 µm. Critério interno.
MEDIDA DE CONTROLO	Cumprir instruções da Direção de Produção. Confirmação da dose aplicada por análise FQ.	Controlo das pressões de filtração. Verificação da integridade dos filtros.
LIMITE CRÍTICO	Vinhos Tintos : com < 5g de teor em açúcar ≤ 150mg/l; com ≥ 5g/l de teor em açúcares ≤ 200mg/l; Vinhos sem açúcar: <150 mg/l; Vinhos Brancos e Rosados com < 5g de teor em açúcar ≤ 200mg/l ; com ≥ 5g/l de teor em açúcares ≤ 250mg/l ; sem açúcar <200 mg/l; Espumantes ≤ 235 mg/l e Vinho Espumante qualidade ≤ 185mg/l; Vinhos Tintos Biológicos com teor de açúcar ≤2g/l ≤100mg/l; Vinhos Brancos ou Rosados com teor de açúcar ≤2g/l : ≤150mg/l	A pressão de funcionamento no pré-filtro é de 0 < ΔP ≤ 2,5 bar. Inspeção visual da integridade dos filtros. Porosidade do pré-filtro ≤ 3 µm

Figura 12 – Monitorização de PCC's.

❖ **Estabelecer procedimentos para monitorizar ou controlar cada PCC**

Para os PCC's foram definidos sistemas de monitorização detalhados nos Planos de Segurança Alimentar (Figura 13; Figura 14). A monitorização deve fornecer atempadamente a informação que permita desencadear medidas corretivas que permitam manter o processo controlado, antes que seja necessário proceder à segregação e/ou rejeição do produto.

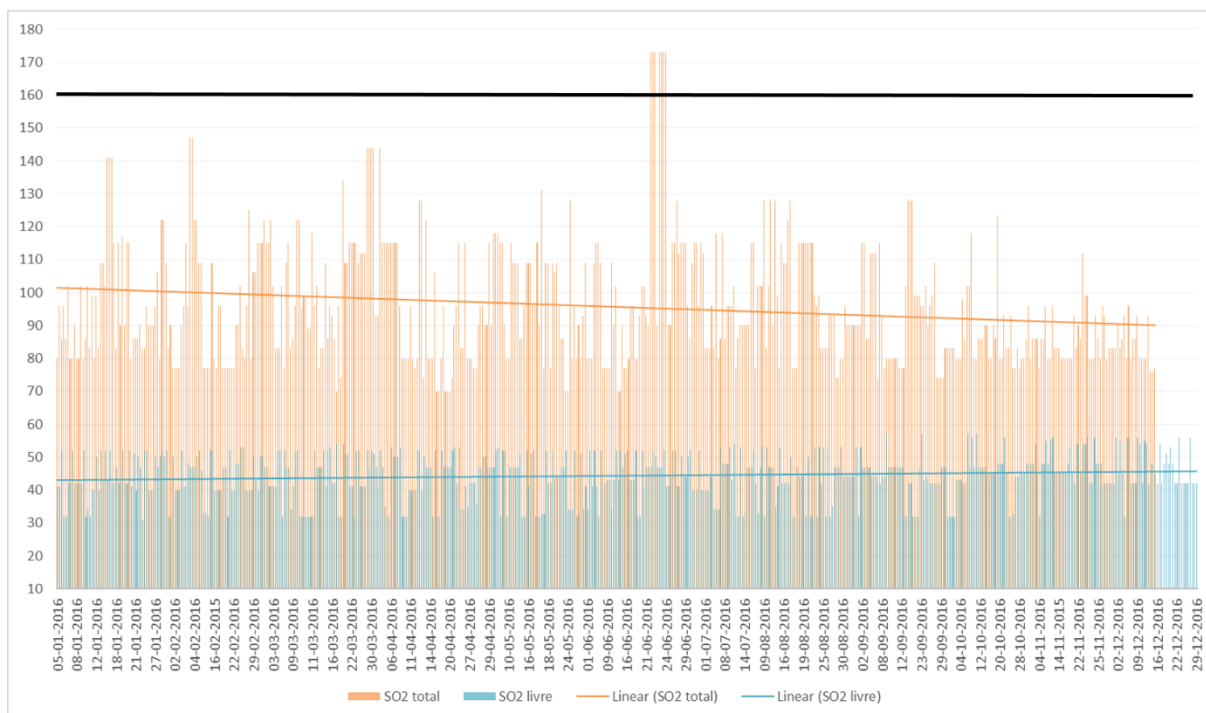


Figura 13 – Exemplo de monitorização do PCC: Adição de SO₂ antes do enchimento.

Quant. Engarraf.	Integridade do filtro	Pressão do pré-filtro (0–2,5 bar)					Enxaguadora	Linha	n.º horas das Lâmpadas UV
		Iní	ΔF	Mé	ΔF	Fi			
371,25	OK	0,2	0	0,2	0,2	0	OK	2	
14973	OK	0,2	0	0,2	0,2	0	OK	2	
12486	OK	2,0	0,1	1,9	1,9	0	OK	BIB	
13837,5	OK	0,5	0,1	0,4	0,4	0	OK	2	
1423,88	OK	0,4	0	0,4	0,4	0	OK	1	
2155,5	OK	0,3	0	0,3	0,3	0	OK	2	
2513,25	OK	0,3	0	0,3	0,3	0	OK	2	
12306	OK	2,2	0	2,2	2,2	0	OK	BIB	
786,75	OK	0,3	0	0,3	0,3	0	OK	2	
959,25	OK	0,3	0	0,3	0,3	0	OK	2	
3653,25	OK	0,3	0	0,3	0,3	0	OK	2	
108	OK	0,3	0	0,3	0,3	0	OK	2	
6855	OK	1,8	0	1,8	1,8	0	OK	BIB	
11391	OK	0,4	0,1	0,3	0,3	0	OK	2	
9714	OK	1,9	0,1	1,8	1,8	0	OK	BIB	
2587,88	OK	0,4	0,1	0,3	0,3	0	OK	2	
6423,75	OK	0,3	0,1	0,2	0,2	0	OK	2	
18657,75	OK	0,3	0,1	0,2	0,2	0	OK	2	
16677	OK	2,0	0,2	1,8	1,8	0	OK	BIB	
14956,5	OK	0,3	0,1	0,2	0,2	0	OK	2	
21060	OK	2,0	0,1	1,9	1,9	0	OK	BIB	
11728	OK	0,2	0	0,2	0,2	0	OK	2	
4851	OK	2,0	0,1	1,9	1,9	0	OK	BIB	
4906,5	OK	0,2	0	0,2	0,2	0	OK	2	
15429	OK	2,0	-0,2	2,2	2,2	0	OK	BIB	3h

Figura 14 – Exemplo de monitorização do PCC: Filtração antes do enchimento.

❖ **Estabelecer ações corretivas a seguir quando algum dos limites críticos é excedido**

Sempre que existam desvios aos limites críticos estabelecidos para cada PCC compreende-se que hajam correções e/ou ações corretivas a tomar. Estas correções/ações foram dispostas no Plano de Monitorização dos PCC's (Figura 15) onde vem subjacente o responsável por desencadear a correção e/ou ação corretiva e onde será efetuado o respetivo registo.

JOÃO PORTUGAL RAMOS		PLANO HACCP - MONITORIZAÇÃO DE PCC's		J-PL006E12
		Referência: NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000		09-05-2016
ETAPA		Adição de SO ₂ antes do enchimento	Filtração antes do enchimento (pré-filtro)	
MONITORIZAÇÃO	O quê ?	Concentração de SO ₂ no vinho	Controlo das pressões. Integridade do filtros. Porosidade.	
	Como ?	J-PL013Ezz - Plano de Inspeção e Ensaio de Vinho	Leitura dos manómetros. Inspeção visual. Confirmação no momento da compra/receção e utilização do filtro.	
	Frequência	Antes do inicio do enchimento	Controlo das pressões ao longo do dia. Inspeção da integridade no inicio e fim do dia. Confirmação da porosidade sempre que se coloca o filtro.	
	Quem ?	CQ / Laboratório	Responsável de enchimento / Responsável pela compra	
CORREÇÃO		Loteamento	Inspeção, lavagem ou mudança dos filtros.	
AÇÃO CORRETIVA		Sensibilização dos funcionários	Sensibilização dos funcionários para informarem o	
RESPONSÁVEL		Diretor de Produção	Diretor de Produção	
REGISTO		J-IM022Ezz_Boletim de Análise de Vinhos do Laboratório; J-IM021Ezz_Boletim de Análise de Engarrafamento.	J-IM019Ezz_Controlo da Linha de Enchimento;	

Figura 15 – Correções e Ações corretivas para cada PCC.

❖ **Estabelecer procedimentos de verificação do sistema HACCP**

A equipa de qualidade e segurança alimentar é responsável pela verificação periódica do sistema HACCP. Esta verificação é semestral e passa por certificar a implementação dos PPR's através do preenchimento da *check-list* de verificação (Nível I e Nível II) e sua avaliação; averiguar as entradas para a análise de perigos; verificar a implementação dos Planos de segurança alimentar e análise de registos; analisar não conformidades, ocorrência de produtos potencialmente não seguros, reclamações e ações corretivas; e analisar os resultados obtidos no controlo dos vinhos e cumprimento dos níveis de aceitação.

De forma a evidenciar esta verificação foi elaborado um plano – planeamento e avaliação dos resultados individuais das verificações (Figura 16) – que retrata os resultados desta análise assim como as possíveis alterações efetuadas.

JOÃO PORTUGAL RAMOS					PLANEAMENTO E AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS INDIVIDUAIS DA VERIFICAÇÃO					J-PL018E03
Referência: J-MHACCOPEzz										
1º Semestre 2016										
Planeamento					Data da Análise	Avaliação dos Resultados Individuais		Necessidade alterações	Necessidade Recurso	Observações
Verificações	Objectivo	Método	Responsável	Periodicidade		OK	Não OK			

Figura 16 – Composição do Plano que reporta a avaliação dos resultados individuais de verificação.

❖ **Estabelecer registos e documentação de todo o sistema HACCP**

Toda a informação acima transcrita está registada no Manual de Segurança Alimentar da adega Vila Santa. Todos os planos referidos encontram-se integrados no Sistema de Gestão da adega, um sistema integrado de qualidade e segurança alimentar.

Ainda dentro da cláusula 8 da ISO 9001 podemos nos deparar com diversos requisitos ligados à operacionalização e que se integram com variados requisitos do requisito britânico de segurança dos alimentos (Tabela 9).

Tabela 9 – Correlação dos requisitos da Cláusula 8 da ISO 9001:2015 com os requisitos da BRC Food Issue 7.

ISO 9001:2015		BRC Food Issue 7	
8.	Operacionalização	2.	Plano de Segurança Alimentar – HACCP
8.1	Planeamento e Controlo Operacional		
8.2	Requisitos para Produtos e Serviços	Sem correspondência	
8.3	<i>Design</i> e Desenvolvimento de Produtos e Serviços	5.1	Projeto / Desenvolvimento do Produto
		5.2	Rotulagem do Produto
8.4	Controlo dos Processos, Produtos e Serviços de Fornecedores Externos	3.5.1	Gestão dos Fornecedores de Matérias-Primas e Materiais de Embalagem
		3.6.	Especificações
		5.2	Rotulagem do Produto
		5.3.	Gestão de Alergénios
		5.4	Autenticidade do Produto, Alegações e Cadeia de Custódia
		5.5	Embalagens dos Produtos
8.5	Produção e Prestação do Serviço	5.6	Inspeção do Produto e Ensaios Laboratoriais
		5.7	Liberação do Produto
		6.1	Controlo das Operações
		6.2	Rotulagem e Controlo de Embalagem
8.6	Libertação de Produtos e Serviços	6.3	Quantidade – Controlo de Peso, Volume e Número
		3.9	Rastreabilidade
8.7	Controlo de Saídas Não Conformes	3.11	Gestão de incidentes, Recolha e Retirada de Produtos
		3.8	Controlo do Produto Não Conforme
		3.10	Tratamento de Reclamações

Os requisitos para os produtos e serviços, foram dispostos no processo/procedimento “Comercial”. A administração e o departamento comercial analisam as oportunidades de mercado e procedem à divulgação e comercialização dos vinhos. Eventuais alterações às encomendas são comunicadas ao cliente. As ocorrências e pedidos de devoluções são avaliadas, sendo dada uma resposta ao cliente e desencadeadas as respetivas correções e ações corretivas.

Em relação ao *design* e desenvolvimento de P&S, foi criado um procedimento que se aplica à renovação de imagem do produto, reposicionamento no mercado, entre outros.

Este departamento é gerido pelos responsáveis do mesmo, sendo que o departamento da Qualidade está a par das novas referências, inserindo a informação relevante na revisão pela gestão. Neste novo ano, apenas se insere a nova referência: Vinho Espumante Marquês de Borba Rosé. O departamento de marketing apresenta a ficha técnica do produto assim como o planeamento das ações de comunicação e todo o historial de apresentação do produto ao público.

Dentro do processo Produção de Vinhos, foi também elaborado e introduzido o procedimento relativo às “Compras” que define e documenta a metodologia a utilizar na seleção, avaliação e reavaliação de fornecedores de produtos e serviços, de forma a garantir que os mesmos satisfaçam todos os requisitos especificados. A gestão dos fornecedores de matérias-primas e materiais de embalagem é um requisito fundamental para a edição 7 da BRC.

Em conformidade com as exigências normativas, tem-se um impresso direcionado para o registo dos fornecedores e respetiva classificação/avaliação (Figura 17).

JOÃO PORTUGAL RAMOS	CLASSIFICAÇÃO / LISTA DE FORNECEDORES APROVADOS						J-IM030E05	
Referência: J-PRO3.01Ezz								
Avaliação Produtos				Avaliação Serviços				
Apreciação Qualitativa		Pontuação (P)	Classe	Apreciação Qualitativa		Classe		
Bom		16 a 20	Classe A	Bom		Classe A		
Razoável		10 a 15	Classe B	Razoável		Classe B		
Insuficiente		Menor 10	Classe C	Insuficiente		Classe C		
ANO: 2015								
Produtos / Serviços	Empresa Fornecedora	Contacto	Avaliação - Pontuação (produtos)	Apreciação Qualitati	Classe	Responsável	Observaçõ	Data Avaliaçã
Produtos	A. Freitas Vilar, Lda.	232470350	18	Bom	A	Maria		mai-16
Produtos	AEB Bioquímica Portuguesa, S.A	256851872	19	Bom	A	Maria		mai-16
Produtos/Prestação de Serviços	Agrovisul	227470280		Bom	A	Maria		mai-16
Prestação de Serviços	CVRA			Bom	A	Felicidade		mai-16
Produtos	Alpin Cesar - Alves de Pinho & Ca, Lda	266 746 137	15	Razoável	B	Maria		mai-16
Produtos	Américo Coelho Relvas, Suhrs, S.A.	227475500	16	Bom	A	Maria		mai-16
Produtos	Amorim & Irmãos, S.A.	268322815	16	Bom	A	Maria		mai-16
Produtos	Anadil		15	Bom	A	Vera		mai-16
Produtos/Prestação de Serviços	Anticimex		16	Bom	A	João		mai-16
Produtos/Prestação de Serviços	Arlimoz - Comércio de Equipamentos Industriais, Lda	213463035/16/7	16	Bom	A	Maria		mai-16

Figura 17 – Listagem e classificação de fornecedores de produtos e serviços.

Sendo uma avaliação anual, para 2015 a classificação de fornecedores de produtos e serviços mostrou-se positiva, tendo sido a maioria classificada com nota máxima (Figura 18).

JOÃO PORTUGAL RAMOS	CLASSIFICAÇÃO / LISTA DE FORNECEDORES APROVADOS						J-IM030E05	
	Referência: J-PR03.01Ezz							
Avaliação Produtos				Avaliação Serviços				
Apreciação Qualitativa		Pontuação (P)	Classe	Apreciação Qualitativa		Classe		
Bom		16 a 20	Classe A	Bom		Classe A		
Razoável		10 a 15	Classe B	Razoável		Classe B		
Insuficiente		Menor 10	Classe C	Insuficiente		Classe C		
ANO: 2015								
Produtos / Serviços	Empresa Fornecedora	Contacto	Avaliação - Pontuação (produtos)	Apreciação Qualitati	Classe	Responsável	Observação	Data Avaliaç...
Média de Fornecimento (Avaliação Pontuação)	16							
Apreciação Qualitativa	Classe							
Bom	Classe A	81,6%						
Razoável	Classe B	18,3%						
Insuficiente	Classe C							

Figura 18 – Classificação média dos fornecedores de produtos e serviços em 2015.

Para conformidade do requisito de produção e prestação de serviços, foram desenvolvidos processos e procedimentos de controlo da produção e fornecimento de serviços de produção de uva e de produção de vinhos (tintos, brancos e rosés).

O controlo deste requisito é especificado no processo da produção de uva que por sua vez está englobado no Manual de Viticultura da adega. O Manual de Viticultura é elaborado em conjunto com o departamento de Viticultura e com a Direção do mesmo. Engloba os conhecimentos associados à vinha, ao controlo de maturação, à colheita e ao transporte. Também envolve a informação sobre o tipo de solos, a rega, os equipamentos e as regras gerais de higiene, saúde e formação necessárias ao setor.

O processo de “Produção de Vinhos” descreve todas as atividades desde a receção de uva até à expedição do vinho. É então dada a devida importância a requisitos como a rotulagem e controlo de embalamento, gestão de alergénios, que neste caso em particular apenas se trata do SO₂, e controlo das operações para que se atue em conformidade com o que está estabelecido nos processos e procedimentos – todos requisitos fundamentais da BRC. É de referir que o controlo do processo produtivo é registado e evidenciado através e conforme um plano elaborado e incorporado no sistema: Plano de Inspeção e Ensaio de Vinhos (Figura 19).

JOÃO PORTUGAL RAMOS	PLANO DE INSPECÇÃO E ENSAIO DO VINHO						J-PL013E010	
	Referência: NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000, BRC						09-05-2016	
Etapa	Análise				Documento de registo	Quem realiza	Limites de aceitação	Responsável
	Parâmetro a controlar	Método	Equipamento	Frequência mínima				

Figura 19 – Composição do Plano de Inspeção e Ensaio de Vinhos (controlo do processo produtivo).

Para garantir a identificação dos produtos produzidos na empresa e o seu relacionamento com toda a documentação a eles associada, ao longo de todas as fases, desde a receção da

uva até à entrega do produto acabado ao cliente, foi desenvolvido o procedimento “Identificação e Rastreabilidade”.

Os dados relativos à identificação e à entrada e saída dos produtos, são incorporados nos diferentes registos da produção e sistema informático, garantindo a sua rastreabilidade. É atribuído um número de lote a cada um dos engarrafamentos/embalamentos. Este é colocado na garrafa/embalagem, na caixa e em observações na guia de transporte, permitindo assim identificar os clientes e recolher o produto do mercado, se necessário. O programa informático que a adega tem à sua disposição é denominado: AgroGestão. Este permite uma rastreabilidade total dos *inputs* e *outputs* da adega. Foi feito um exemplo de rastreabilidade para evidenciar o bom funcionamento do programa e a respetiva conformidade do requisito. Esta grandiosa ferramenta é requisito da ISO 9001:2015 (8.6) e requisito fundamental da BRC (3.9).

Foi também implementada uma metodologia de gestão de incidentes, presente numa instrução de trabalho, que estabelece as ações necessárias à retirada do produto, se necessário. Anualmente é feito um simulacro de forma a testar a eficácia da metodologia estabelecida. Como tal, teve de se elaborar um referente ao ano de 2016. No ano anterior, o simulacro realizado não teve a aceitação pretendida, relatando uma situação que não teria implicações a nível da qualidade e segurança alimentar. Deste modo, teve-se atenção reforçada a esta observação.

Para a realização do simulacro de 2016, procedeu-se do seguinte modo:

- 1) Determinou-se o alerta e o produto em questão: um cliente revela ter encontrado uma garrafa (Marquês de Borba Branco 2015 – 750 ml) com pequenos fragmentos de vidro no seu interior;
- 2) Sabendo qual o produto, através de um exame de rastreabilidade, determinou-se a data de engarrafamento, a quantidade produzida, analisou-se a análise de enchimento e ficha de engarrafamento e, ainda, realizou-se a rastreabilidade das saídas (quantidade vendida e quantidade em stock);
- 3) Determinou-se a possível causa do incidente. Foi estabelecido que, após análise interna das amostras enviadas pelo consumidor, se havia verificado que não se tratava da existência de fragmentos de vidro mas sim de um problema de estabilização tartárica, que por sua vez provoca a suspensão de bitartaratos no vinho (semelhantes a partículas de vidro);
- 4) Foi feita a classificação do incidente (qualidade e segurança alimentar), a avaliação do risco (risco potencial) e o nível e ação (interno e mercado);
- 5) Decretaram-se as ações a tomar. Ao nível de ação do mercado, em primeiro lugar, através do programa informático “*artsoft*”, e com o lote do produto em questão, acedeu-se aos

clientes e fornecedores para o qual o produto foi enviado. Tem-se também, através da mesma fonte, acesso à quantidade expedida e em *stock*, das mesmas entidades.

Após autorização para recolha do produto e perante tal finalidade, dá-se continuidade ao processo, comunicando ao Cliente / Distribuidor (por e-mail e/ou telefone). Após comunicação há recolha, receção, segregação e identificação de PPNS. Foram enviados os impressos respetivos, aos diversos clientes e fornecedores, a avisar e relatar o simulacro;

- 6) Por último, após recolha dos resultados do simulacro fez-se a avaliação da sua eficácia. Identificou-se a quantidade produzida (4992 garrafas), a quantidade total expedida (4992 garrafas) e a quantidade em armazém (0 garrafas). Apenas o distribuidor da adega e a empresa Grandes Vinhos deram uma resposta num curto espaço de tempo. Dois dos clientes não contestaram e os outros importadores demoraram demasiado tempo a fazê-lo, não dando a devida atenção, por se tratar de um simulacro. Como o produto em questão já era de dezembro e estes clientes efetuaram encomendas após esse mesmo mês, considerou-se expectável que o *stock* existente seria zero. Deste modo, estaria de acordo com os resultados, por nós obtidos, do simulacro. Assim sendo, avaliou-se a eficácia em 100% (Figura 20).

	RELATÓRIO DOS RESULTADOS DA RECOLHA	J-IM012E03
	Referência: J-PR01Ezz	10-05-2016

RESULTADOS:					
Total Produto Produzido: 4992 grf		Total de Produto Expedido: 4992		Total Produto em Stock: 0 grf	
Cliente / Distribuidor	Quant. Expedida	Quant. já Consumida	Quant. a recolher	Quant. Não-Recolhida	Tempo de Resposta
ACTIVE BRANDS	2520	2504	16	2504	1h28min
GRANDES VINHOS	96	96	0	96	1h28min
DELHAIZE GROUP	1980	-	-	-	Não obtivemos resposta
AXEL BRAASCH WEINIMPORT	24	12	12	12	4h33min
LOJAS FRANCAS	276	-	-	-	Não obtivemos resposta
J. PORTUGAL RAMOS VINHOS (consumos internos)	48	48	0	48	0h00min
CONSUMIDORES FINAIS	48	48	0	48	-
TOTAIS	4992	2660	28	2708	a)

Figura 20 – Resultados do simulacro de 2016.

A metodologia que permite acompanhar os processos de produção de uva e vinhos está desenvolvida no procedimento “Libertação de Produtos e Serviços e Preservação”. A monitorização e medição do produto são efetuadas mediante o definido nos planos de controlo e nos planos de segurança alimentar.

Para o controlo de saídas não conformes (8.7 / 3.8) foi desenvolvido o procedimento respetivo que define a metodologia que previne a expedição ou uso indevido de produto não conforme. Sempre que se identificam não conformidades em matéria-prima, matérias subsidiárias e produto acabado, estes são de imediato segregados e identificados como não conformes. É elaborado o registo de não conformidade onde são preenchidos os vários campos que identificam e tratam a não conformidade detetada: identificação do fornecedor (nome, morada, contacto e responsável), identificação do produto (nome, lote, nº encomenda, nº guia, quantidade a reclamar), descrição da reclamação, efeitos causados e anexos (quando se justifica) (Figura 21).

JOÃO PORTUGAL RAMOS	RECLAMAÇÃO A FORNECEDORES			J-IM079E03
	Referência: J-PR03.01Ezz			10-05-2016
RECLAMAÇÃO Nº /2016		DATA:		
IDENTIFICAÇÃO DO FORNECEDOR:				
Nome:				
Morada:				
Código Postal:		Localidade:		
Telefone:		Fax:		
Assuntos Comerciais:				
Assuntos Qualidade:				
Caro fornecedor,				
Vimos desta forma reclamar o seguinte produto/serviço:				
Identificação do Produto	Lote	N/ Encomenda	V/ Guia n.º	Quantidade a reclamar
Descrição da Reclamação:				
Efeitos Causados / Observações:				

Figura 21 – Impresso relativo ao registo de NC.

Quando se tratam de reclamações do cliente, estas são registadas e analisadas e é tomada a decisão de aceitação / não aceitação da reclamação como não conformidade. Caso a reclamação seja considerada uma não conformidade, dá origem ao preenchimento do relatório de não conformidade e respetivo tratamento. O cliente é sempre informado quanto à

decisão tomada, perante a reclamação por ele efetuada. Felizmente e também derivado do bom trabalho, no caso concreto da adega Vila Santa, não houve nenhuma reclamação por parte de clientes.

As responsabilidades e medidas a tomar em caso de retirada ou bloqueio de produto, estão descritas na instrução de trabalho referente à gestão de incidentes.

3.2.2.7. Revisão pela Gestão

Para a avaliação do desempenho do SGQSA, foi criado o procedimento referente à monitorização e medição dos processos e à análise e avaliação que descreve a metodologia para monitorizar e/ou medir os processos identificados, através de métodos apropriados, definidos nas diferentes matrizes e detalhados numa ficha de monitorização de processos. Demonstra-se a aptidão dos processos para atingir resultados planeados. Caso o desempenho não seja o esperado (ou seja, atingir os objetivos definidos), é efetuada uma avaliação do processo e são propostas as ações corretivas adequadas.

As auditorias internas permitem determinar o grau de implementação, adequabilidade e eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar. Este requisito está desenvolvido no procedimento “Auditorias”, e é evocado no ponto 9.2 da ISO 9001:2015 e 3.4 da BRC (sendo neste, requisito fundamental). A correlação entre estes pontos assim como a restante cláusula 9 da ISO com os requisitos da BRC podem-se constatar na Tabela 10.

Tabela 10 – Correlação entre requisitos da Cláusula 9 da ISO 9001:2015 e os requisitos da BRC Food Issue 7.

ISO 9001:2015		BRC Food Issue 7	
9.	Avaliação do Desempenho	Sem correspondência	
9.1	Monitorização, Medição, Análise e Avaliação	3.7	Ações Corretivas e Preventivas
9.2	Auditorias Internas	3.4	Auditorias Internas
9.3	Revisão pela Gestão	Sem correspondência	

Temos então tratada a metodologia para o planeamento e realização de auditorias internas que permitem verificar se as atividades relativas ao Sistema e os resultados associados estão em conformidade com as disposições planeadas, com os requisitos dos referenciais, com os requisitos legais e com os requisitos internos.

Após realização da auditoria e receção do relatório de não conformidades, o DGQSA divulga os resultados às diversas direções. Estes reúnem:

- Análise das não conformidades detetadas;
- Definição de ações corretivas e de oportunidades de melhoria, respetivos prazos e responsáveis de implementação.

Atualmente, e sempre que se justifique, é efetuada a revisão pela gestão (requisito da norma da qualidade), considerando todas as entradas referidas nos referenciais e outras

relacionadas com o negócio. A revisão pela gestão está implícita em cada requisito da norma ISO 9001:2015 pois trata-se de uma análise crítica de todo o Sistema e do seu desempenho, tendo como finalidade assegurar que o Sistema se mantém adequado, eficaz e alinhado com a direção estratégica, permitindo deste modo obter conclusões e tomar decisões. Como se trata de um Sistema Integrado, apesar de este ser um requisito explícito da norma ISO 9001:2015 passa também a ser um requisito implícito para a BRC. A revisão pela gestão passa pela revisão não só do Sistema da Qualidade mas sim do Sistema de Qualidade e Segurança Alimentar. Sendo um meio conclusivo do Sistema, esta foi realizada no fim da revisão da documentação e após passagem por todos os requisitos das normas. A revisão pela gestão aborda:

- Política e objetivos da Qualidade e Segurança Alimentar;
- Resultados das auditorias;
- Seguimento de ações resultantes de anteriores revisões;
- Avaliação das reclamações de clientes;
- Desempenho do SGQSA e dos processos inerentes ao mesmo (neste está implícito o envolvimento da Direção de Produção e Direção de Viticultura);
- Conformidade dos produtos;
- Circunstâncias que podem afetar a segurança alimentar e o SGQSA;
- Análise dos resultados da verificação do SGQSA;
- Programa de pré-requisitos;
- Preparação e resposta à emergência;
- Acidentes/incidentes e retiradas de produto;
- Resultados da revisão do sistema HACCP;
- Revisão das atividades de comunicação;
- Influência dos mercados (neste está implícito o envolvimento da Direção Comercial);
- Novos produtos (neste está implícito o envolvimento da Direção de Marketing);
- Cumprimento de requisitos legais.

3.2.2.8. Melhoria Contínua

Tendo por base a política e os objetivos da qualidade e segurança alimentar, a adega atua e implementa metodologias que garantem a melhoria contínua do SGQSA.

Para saber como agir em caso de não conformidade foi desenvolvido o procedimento de “Não Conformidade e Ação Corretiva” que estabelece a metodologia da implementação de ações corretivas tendentes a eliminar causas reais das não conformidades, evitando assim a sua repetição. Este procedimento ocorre em conformidade com o requisito 10.2 da ISO 9001:2015 e com o requisito fundamental da BRC 3.7 (Tabela 11).

Tabela 11 – Correlação entre requisitos da Cláusula 10 da ISO 9001:2015 e requisitos da BRC Food Issue 7.

ISO 9001:2015		BRC Food Issue 7	
10.	Melhoria	Sem correspondência	
10.1	Generalidades	Sem correspondência	
10.2	Não Conformidade e Ação Corretiva	3.7	Ações Corretivas e Preventivas
10.3	Melhoria Contínua	1.1.	Comprometimento da Gestão de Topo e Melhoria Contínua

Complementando a definição da ação corretiva, é determinada a área de implementação, metodologia, prazos para implementação e responsáveis pela implementação. Após realização das ações corretivas estabelecidas, será feito um controlo às mesmas, para verificar a eficácia dos resultados e o cumprimento dos prazos estipulados. As ações corretivas implementadas são revistas periodicamente.

Dedicado a este requisito, foi construído um impresso que engloba as não conformidades (internas e reclamações de fornecedores) e respetivas ações corretivas. A cada ocorrência está associada a data e origem, a sua descrição, a causa, o tratamento aplicado e o responsável pelo mesmo (Figura 22). Qualquer reclamação, só é dada como “fechada” após resposta e tratamento do fornecedor ao sucedido.

Esta monitorização controlada das não conformidades está firmemente relacionada com um pensamento direcionado para a melhoria contínua.

Como a BRC afirma na sua declaração de intenções, a Organização deve ser eficiente e competente ao demonstrar que utiliza a informação sobre as falhas identificadas a nível da qualidade e segurança alimentar, para com a mesma e sobre os seus fornecedores, de forma a corrigir o necessário e a prevenir a recorrência desses erros.

A adequação e eficácia do SGQSA é avaliada periodicamente através dos resultados da análise e avaliação do mesmo. São também consideradas as saídas da revisão pela gestão para determinar e planear ações de melhoria.

JOÃO PORTUGAL RAMOS			NÃO CONFORMIDADES, CORRECÇÕES E ACÇÕES CORRECTIVAS - Intemas													
Referência: J-PRO1.03Ezz e J-PRO1.07Ezz																
NÃO CONFORMIDADE									Correcção							
Data	N.º NC	Origem	Fornecedor		Detecção da NC		Produto			Descrição	Causa da NC	Designação	Prazo	Responsável	Data de Implementação	Acção Correctiva ? Sim/Não
			Identificação	Contacto	Quem?	Onde?	Identificação	Lote	Quant.							
																J-IM049E08
Acção Correctiva																
Descrição	Prazo	Responsável	Data de Implementação	Eficácia? Sim/Não	Reclamação				Anexos	Observações						
					N.º da Reclamação	Data de envio	Estado da reclamação	Data da resposta								

Figura 22 – Identificação e descrição e Tratamento das Não Conformidades.

3.2.3. Auditoria para a Certificação

Ao “processo sistemático, independente e documentado para obter evidência objetiva e respetiva avaliação objetiva, com vista a determinar em que medida os critérios da auditoria são cumpridos”, dá-se o nome de auditoria (NP EN ISO 9000:2015).

Durante o estudo em questão, ocorreu em primeiro lugar a implementação da norma ISO 9001:2015 e, por consequência, as suas auditorias para certificação. Deste modo, de forma a validar toda a documentação elaborada e a avaliar o grau de conformidade com os requisitos da norma ISO 9001:2015, foram elaboradas, em alturas distintas, uma auditoria interna e uma auditoria de renovação. A informação referente às mesmas é evidenciada no Plano de Auditorias (Anexo VIII).

Ambas consistiram na avaliação da documentação do SGQSA, entrevista aos colaboradores dos diversos níveis, simulação de situações e análise de evidências de implementação. No fim de cada auditoria é dado e relatado, pelo auditor, o relatório de auditoria. A adega tem a obrigatoriedade de responder, no prazo de 30 dias, às NC expostas. Através do impresso respetivo, é elaborado o relatório de NC de auditorias, onde está descrita a não conformidade, a investigação da sua causa e a descrição e plano de implementação da correção a usar.

Tanto uma como outra orientaram a sua avaliação de um modo semelhante. Começaram por ver as NC e OM das auditorias anteriores para confirmar e ver evidências de que estariam tratadas. Seguiu-se a reavaliação da PQSA, suportada pelos OQSA. Dando interesse às novidades da norma, verificaram o contexto de Organização, as partes interessadas e a análise SWOT. Foram avaliados os planeamentos e registos de acompanhamento da vindima 2015 e dos processos de vinificação e produtivo. Procedeu-se, também, com a visita a todas as vinhas do âmbito de certificação. As instalações de produção foram igualmente alvo de vistoria, englobando o acompanhamento do armazenamento e engarrafamento, evidências dos tratamentos enológicos e ordens de serviço da adega. Para o departamento de produção foram requisitados: exercício de rastreabilidade, certificações CVRA, monitorização e medição de produto, plano de inspeção e ensaio dos vinhos e boletins de análise. Dentro das compras foram solicitadas evidências de seleção e avaliação de fornecedores e registos de compras. Realizaram-se ainda entrevistas ao departamento de *design* & desenvolvimento, devido às novas referências no mercado, e ao departamento comercial, para análise de reclamações e tratamento desses dados. Dentro dos diversos documentos alvos de auditoria, também foram inspecionados os manuais, processos, procedimentos, planos de formação, planos de controlo de NC, planos de manutenção e resultados de verificação e melhoria do SGQSA.

Após total vistoria, os resultados oriundos das auditorias foram:

✓ **Auditoria Interna**

Da auditoria interna resultaram: uma NC menor e cinco OM. A NC, relativamente aos requisitos da ISO 9001:2015, deveu-se à presença de uma infiltração perto dos depósitos de abastecimento da linha de enchimento. As OM impostas foram:

1. Reavaliar metodologia de higienização, no plano de higienizações;
2. Solicitar boletins de análise do azoto, produzido no gerador instalado na adega;
3. Reavaliar metodologia de verificação interna dos termómetros;
4. Informar todos os departamentos sobre a avaliação do SGQSA;
5. No plano de inspeção e ensaio de vinhos considerar as análises a efetuar antes e após enchimento de modo a refletir a prática implementada.

Como rege a obrigatoriedade, respondeu-se à NC menor. No respetivo relatório, admitimos como causa a falha de controlo e verificação do local da infiltração. Perante estes factos, tomou-se como correção a limpeza do local e como ações corretivas a análise da infiltração e reparação do problema em questão. Relativamente às oportunidades de melhoria, estas foram de imediato revistas numa tentativa de as implementar o quanto antes. Estas demonstraram ser uma ajuda à preparação da auditoria de renovação.

✓ **Auditoria de Renovação**

Da auditoria de renovação, por parte da SGS, resultaram: cinco NC menores e três OM. As NC deveram-se a:

1. A empresa não identificou nas partes interessadas o consumidor final e respetivas necessidades e expectativas;
2. Na análise SWOT, não foi evidenciada a definição de estratégias/planeamento de ações tendo em conta os riscos e oportunidades identificados;
3. Na etapa de enchimento não estão claramente identificadas todas as medidas de controlo e atividades de verificação associadas ao uso de Velcorin;
4. Não foi evidenciada a sistematização da informação sobre os fornecedores de vinho a granel com base no histórico, por forma a suportar a análise de perigos relativos a essa atividade (ex.: atribuição da frequência) / Constatou-se que os fornecedores de vinho a granel estão a ser avaliados como fornecedores de serviços e não como fornecedores de produto (ex.: avaliação qualitativa e não quantitativa, tendo em conta o cumprimento das especificações);
5. Constatou-se a presença de produtos de higienização/lubrificação na linha de engarrafamento, sem a respetiva identificação / Constatou-se que na sequência de quebra de garrafas usadas na higienização dos bicos de enchimento da Linha 1, não são tomadas medidas adicionais por forma a garantir a adequabilidade das condições de arranque.

As OM impostas foram:

1. A empresa pode melhorar a metodologia definida no MQ relativamente á avaliação de risco – matriz identifica riscos direcionados à segurança alimentar;
2. A empresa pode melhorar ao nível da análise de dados (histórico de fornecedores e de resultados de controlo analítico) por forma a suportar a sua avaliação de risco e tomada de decisões;
3. A Empresa deve avaliar a necessidade de incluir no SGQSA as ações decorrentes de visitas das entidades oficiais.

No relatório de resposta às NC admitimos como causas, respetivamente:

1. A empresa tem contacto direto com os seus clientes, a quem vende, e não com o consumidor final, deste modo foi pensado que o consumidor final não seria uma parte interessada mais direta e necessária de monitorização;
2. A análise SWOT efetuada foi realizada como suporte à análise de riscos e oportunidade, carecendo de uma monitorização, nomeadamente o desenvolvimento de ações de combate aos riscos e estratégias de desenvolvimento das oportunidades, pois só estava a ser considerada a reavaliação desta metodologia após algum tempo de implementação.
3. Apesar de realizadas as medidas de controlo e verificação de adição de Velcorin, existem falhas no seu registo, nomeadamente no Plano de Inspeção e Ensaio de Vinhos e Plano HACCP.
4. A falha de registos e de criação de histórico de fornecedores seria compensada com a relação direta dos responsáveis de viticultura, produção e administração com os respetivos fornecedores, sendo a decisão tomada pela Administração. / A empresa achou que seria mais viável uma avaliação qualitativa, pelo que designou a compra de vinho a granel como uma compra de Serviço e não de Produto.
5. A presença de produtos de higienização/lubrificação na linha de engarrafamento, sem a respetiva identificação, deveu-se a falta de atenção por parte dos colaboradores. Assim como, a presença de um vidro na linha teve origem na falha da verificação da higienização na linha.

Relativamente às oportunidades de melhoria estas foram de imediato revistas e tratadas.

Para a norma britânica de segurança de alimentos, até à data, ainda não foi realizada a auditoria para certificação. A norma BRC é uma norma complexa que necessita de tempo e dedicação à sua implementação. Apesar de terem sido parcialmente elaborados os documentos necessários a um sistema integrado de gestão de QSA, de acordo com os requisitos impostos por este requisito normativo, a BRC exige ainda variados recursos de infraestruturas (i.e., balneários de acordo com o nº de funcionários, armazém que suporte todos os materiais de embalagem, total controlo de segurança, entre outros) que a adega de momento não possui. No entanto, a adega Vila Santa acompanha um projeto de construção

para prolongamento das instalações. Esta irá crescer em dimensão e em capacidade produtiva, o que possibilitará corresponder às necessidades da BRC. Pretende-se portanto realizar a auditoria após finalização das obras, para total conformidade dos requisitos, tentando ao máximo corresponder às expectativas e sair vitorioso nesta nova certificação. Contudo, em conjunto com a AR da ISO 9001 houve uma auditoria direcionada também para a ISO 22000, que se mostra em alguns pontos semelhante à BRC, o que possibilitou à adega adquirir alguns “conselhos” de melhoria para um correto desenvolvimento e maior eficácia do SGQSA.

3.2.4. Correlação entre requisitos dos referenciais e documentação elaborada

Ao longo da verificação e elaboração dos vários documentos necessários ao SGQSA e de acordo com os requisitos normativos, foi produzida uma matriz de correspondência, de acordo com toda a documentação retificada e produzida durante o presente estudo (Anexo IX). Esta faz a correlação entre toda a Informação Documentada e os requisitos das normas ISO 9001, BRC e ISO 22000. Apesar da ISO 22000 não fazer parte do tema em estudo, esta faz parte das certificações da adega e por isso está incluída na documentação do SGQSA. Esta matriz de correlação é essencial à organização do Sistema, assim como se mostra uma ferramenta pertinente para demonstrar a dimensão do trabalho elaborado e da proporção da documentação existente no SGQSA da adega Vila Santa.

4. Conclusões

Chegando ao fim deste projeto, é possível afirmar que a compreensão das etapas necessárias à implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade e Segurança Alimentar assim como o seu desenvolvimento foi adquirido. Todo o trabalho, colaboração e atividades realizadas na implementação do SGQSA da J. Portugal Ramos Vinhos, S.A. corresponderam às expectativas e objetivos delineados.

Tendo em conta os objetivos propostos nesta dissertação, podemos concluir que foram cumpridos através da transição da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015 e parcial implementação da norma BRC Food Issue 7.

A implementação passou pela elaboração dos diversos documentos e metodologias incorporados na Informação Documentada que funciona como base do Sistema. O facto da adega já ser certificada na ISO 9001:2008 foi um benefício óbvio para a implementação da ISO 9001:2015. Neste contexto, a maior parte dos requisitos estavam já em funcionamento dentro do Sistema, tendo-se apenas retificado cada um perante a nova edição e criado os documentos relacionados com as novas terminologias e requisitos da ISO 9001:2015. No caso da BRC, dentro das suas exigências a nível de segurança e qualidade alimentar, foi possível integrá-la com a ISO 9001 e também com alguns princípios da ISO 22000, como é o caso do Plano HACCP. No entanto, sendo a BRC mais exigente em pré-requisitos, requer uma nova base documental de Segurança Alimentar.

Após as auditorias, foi possível constatar que o SGQSA não estava 100% conforme. Observaram-se algumas não conformidades, sendo que umas puderam ser prontamente corrigidas enquanto outras exigiram um tratamento mais moroso. Na maioria dos casos, a grande dificuldade na resolução dos problemas existentes num SGQSA prende-se com a falta de compreensão e ajuda dos colaboradores. Por vezes não é fácil incutir a importância da interação de todos os setores para a eficácia do Sistema nem a importância da documentação que este possa exigir. No entanto, na J. Portugal Ramos Vinhos, S.A., sentiu-se uma forte colaboração de todas as partes. É igualmente importante referir que a adega decidiu prontamente avançar com a renovação da ISO 9001, não sendo obrigatório fazê-lo já. Foi, portanto, pioneira na implementação da ISO 9001:2015 o que só demonstra vontade em querer melhorar o seu Sistema e interesse na manutenção da sua reconhecida qualidade.

Por outro lado, a introdução da BRC na adega deveu-se principalmente a futuros clientes britânicos que farão parte do quadro de clientes da JPR. Para tal e também para um crescimento da empresa e sua produção, existe um projeto em curso que irá aumentar a dimensão da Adega Vila Santa e, por consequência, a sua capacidade produtiva e de satisfação do cliente. A BRC não passa só por ser uma obrigatoriedade por parte do cliente mas também uma vontade da empresa para garantir a segurança dos seus produtos.

Foram encontradas algumas dificuldades neste percurso. De facto, sendo pioneiros na renovação da ISO faz-nos também pioneiros nas práticas da sua implementação. Assim sendo, nos novos conceitos da norma o Sistema mostrou-se mais “incompleto” sendo importante e necessário ir mais a fundo na compreensão e monitorização dos mesmos, como é o caso do Contexto da Organização, Análise SWOT e Conhecimento Organizacional. É necessário também sensibilizar os colaboradores a uma prática de trabalho focada na qualidade e segurança alimentar, não esquecendo os requisitos que nos impomos com estas certificações. Por isso, faltas de atenção perante higienizações, perigos de segurança alimentar, falta de cuidado com a exposição de produtos enológicos, não podem ser fatores recorrentes.

O SGQSA foi desenvolvido com o propósito de obter certificação na ISO 9001:2015 e na BRC Food Issue 7. A certificação da ISO 9001:2015 foi obtida. No entanto, dado que a auditoria BRC só irá decorrer após conclusão das novas unidades da Adega Vila Santa não foi possível alcançar, no período de estágio, a certificação para a BRC. Não obstante, a implementação desta norma foi parcialmente conseguida permitindo à adega ter uma prévia base de trabalho para a futura certificação.

No entanto, devem-se ter em conta algumas considerações de melhoria e perspectivas futuras. Resumidamente, para a futura certificação da norma BRC, a adega terá de dispor de balneários em quantidade suficiente e em conformidade com o número de trabalhadores, terá de alargar as zonas de armazenamento, terá de dispor de um sistema de segurança e terá de ter um controlo apertado de fornecedores de matéria-prima (incluindo embalagens). Em relação à ISO 9001:2015, embora se tenha obtido a certificação, o Sistema continua em funcionamento e numa perspectiva de melhoria contínua. Deste modo, a adega tem que mostrar evidências de conformidade perante o requisito “Conhecimento Organizacional”, realizar ações de sensibilização para os colaboradores perante questões de higienização e deve elaborar a monitorização de riscos e oportunidades na Análise SWOT.

Dados os factos, pode-se certamente concluir que, de um modo geral, o SGQSA cresceu de forma eficaz e numa dinâmica de melhoria contínua, dando resposta às necessidades de gestão e aos requisitos dos dois referenciais normativos. A J. Portugal Ramos Vinhos, S.A. mostra-se apta em produzir produtos alimentares de qualidade, seguros e legais numa ótica de satisfação do cliente garantindo uma melhoria contínua e um interesse alargado em progredir, sempre que possível, no seu SGQSA.

Bibliografia

- AECC (2014). Novas Regras de Rotulagem dos Alimentos. Disponível em: http://www.aeccascais.org/conteudo.aspx?lang=pt&id_object=5839&name=Novas-Regras-de-Rotulagem-dos-Alimentos. Acesso em: 28 de Novembro de 2016.
- AGGEOLOGIANNOPOULOS, D.; DROSINOS, E.H.; ATHANASOPOULOS, P. (2007). Implementation of a quality management system (QMS) according to the ISO 9000 family in a Greek small-sized winery: A case study. *Food Control*. Greece: Elsevier. nº 18, 1077-1085 p.
- APCER (2013). *Referenciais de Certificação para a Segurança Alimentar*. Disponível em: <http://www.apcergroup.com/brasil/index.php/pt/newsroom/663/referenciais-de-certificacao-para-a-seguranca-alimentar>. Acesso em: 25 de Novembro de 2016.
- APCER (2015a). *Guia do utilizador ISO 9001:2015*. 1 ed. Porto: Apcer. 223 p.
- APCER (2015b). *Regulamento Geral de Certificação de Sistemas de Gestão*. 2 ed. Apcer, 17 p.
- ARAÚJO, M. (2007). Safety e Security Conceitos Diferentes. *Segurança e Qualidade Alimentar*. Lisboa: Editideias. nº 3, 62-63 p.
- ARFINI, F.; MANCINI, M.C. (2016). *British Retail Consortium (BRC) Standard: a New Challenge for Firms Involved in the Food Chain. Analysis of Economic and Managerial Aspects*. Italy: Parma University – Institute of Agrifood Economics, Department of Economic and Quantitative Studies, 9 p.
- ARTER, D.R. (2003). *Quality audits for improved performance*. 3rd ed. Milwaukee: ASQ Quality, 152 p.
- BORTOLETTO, A.; ALCARDE, A.R.; CARAZZARO, C.; MENDONÇA, J.A.; FILHO, J. (2015). *Produção de vinho de qualidade*. Piracicaba: Casa do Produtor Rural. 90 p.
- BRC (2011). *Global Standard for Food Safety Issue 6*. London: British Retail Consortium, 120 p.
- BRC (2014a). *What's in the Food Safety Standard?*. 1. Disponível em: <http://www.brcglobalstandards.com/Manufacturers/Food/Whatitcovers.aspx#.WFEh69WLTIU>. Acesso em: 3 de Novembro de 2016.
- BRC (2014b). *Food Safety: A Global View*. London: British Retail Consortium. 36 p.
- BRC (2014c). *Global Standard for Agents and Brokers*. 1st ed. London: British Retail Consortium. 60 p.
- BRC (2015a). *Global Standard Packaging & Packaging Materials Quick Guide*. 5 ed. London: British Retail Consortium. 4 p.
- BRC (2015b). *Global Standard Food Safety Issue 7*. London: British Retail Consortium, 118 p.
- BRC (2015c). *BRC Global Standard for Food Safety Issue 7: A Guide to the Changes from Issue 6 to Issue 7*. 4 p.

BRC (2015d). *Self-Assessment Tool: BRC Global Standard for Food Safety Issue 7*. 68 p.

BRC (2016a). *Global Standard Consumer Products Quick Guide*. 4 ed. London: British Retail Consortium. 4 p.

BRC (2016b). *Global Standard Storage and Distribution Quick Guide*. 3 ed. London: British Retail Consortium. 4 p.

BSI (2015a). *Mudando da ISO 9001:2008 para a ISO 9001:2015. Guia de Transição*, 12 pp. Reino Unido: BSI Group.

BSI (2015b). *BRC Certification Guide. Revision 4*, 14 p.

CHIODINI, A. (2010). *Clarificação do fluxo de actividades e metodologias a adoptar em processos de auditoria a referenciais do setor alimentar, nomeadamente: ISO 2000, BRC e IFS entre outros*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologias. 162 p. Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Tecnologia e Segurança Alimentar.

CICCO, F. (2015). Matrizes de Correlação ISO 9001:2008 e ISO 9001:2015, p: 2-10. Brasil: QSP.

CODEX ALIMENTARIUS (2003). Codex principles and guidelines on foods derived from biotechnology. Codex Alimentarius Commission, Joint FAO/WHO Food Standards Programme, Food and Agriculture Organisation: Rome.

CONSTANTINI, A.; GARCIA-MORUNO, E.; MORENO- ARRIBAS, M.V. (2009). Biochemical Transformations Produced by Malolactic Fermentation. *Wine Chemistry and Biochemistry*. New York: Springer Science+Business Media, LLC, 28 – 49 p.

COSTA, J. (2009). Auditorias da Qualidade. *Gestão e Engenharia da Prevenção*, 2009, 1 ed. 13 p.

CVRA (2015). *Vinhos do Alentejo – Facts & Figures*.

FAO (2006). Food Security. *Policy brief*. nº2, 4 p.

FAO (2009). *Agribusiness Handbook: Grapes and Wines*. Italy.

FAO (2014). *FAO STATISTICAL YEARBOOK 2014: Europe and Central Asia – Food and Agriculture*. Budapeste.

FIGUEIREDO, V. ; NETO, P. (2001). Implantação do HACCP na Indústria de Alimentos. Gestão & Produção. Brasil: vol. 8, nº 1, 100-111 p.

GOMES, S. (2010). *Integração dos Sistemas normativos (ISO 22000, IFS e BRC) na Indústria Alimentar*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologias, 121 p. Dissertação para a obtenção do grau Mestre em Tecnologia Alimentar e Qualidade.

GRANDÃO, A. (2013). *A Certificação da empresa José Maria da Fonseca – Vinhos SA no referencial BRC*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologias. 128 p. Dissertação para a obtenção do grau Mestre em Tecnologia e Segurança Alimentar.

GRUNET, K.G. (2005). Food Quality and Safety: Consumer Perception and Demand. *European Review of Agricultural Economics*. vol.32, nº 3, 369-391 p.

GS1 (2012). *Business Process and System Requirements for Full Supply Chain Traceability*. 1.3.0 ed. GS1, 67 p.

GUPTA, P. (2006). Beyond PDCA – a new process management model. *Quality Progress*. vol. 39, nº 7, 45-52 p.

HAAPALA, K.A. (2004). *Wine 202: Adding a bit of scientific rigor to the art of understanding and appreciating wines*. 20 p.

HADFIELD, R. ; FONSECA L. (2014). Revisão da ISO 9001 Meta à vista. *Revista Qualidade*, 1 ed. 32-36 p.

ICH (2005). *ICH Harmonised Tripartite Guideline: Q9 Quality Risk Management*.

ISO (2012). The ISO Story. *ISO 900 family*. Disponível em: http://www.iso.org/iso/home/about/the_iso_story.htm#12 Acesso em: 3 Novembro de 2016.

ISO (2015). Just out! The new ISO 9001 and ISO 14001. *ISOfocus*, nº113, 49 p.

IVV (2014a). *Rotulagem de Vinhos*. nº 9. Lisboa: IVV. 2 p.

IVV (2014b). *Menções obrigatórias e menções facultativas*. Rotulagem. Disponível em: <http://www.ivv.min-agricultura.pt/np4/np4/6830.html>. Acesso em: 28 de Novembro de 2016.

IVV (2015). *Evolução da Produção Mundial de Vinho – Série 2000 a 2015*. Disponível em: <http://www.ivv.min-agricultura.pt/np4/36>. Acedido a: 9 de Agosto de 2016.

IVV (2016a). *Evolução da Produção Total por Região Vitivinícola*. Disponível em: <http://www.ivv.min-agricultura.pt/np4/36>. Acedido a: 9 de Agosto de 2016.

IVV (2016b). Mercado Nacional Vinhos Tranquilos. DEAI. Lisboa.

KNAFLEWSKA, J.; POSPIECH, E. (2007). *Quality assurance systems in Food Industry and Health Security of Food*. Acta Sci. Pol. Technol. Aliment. 6(2), 75-85 p.

LOPES, J. (2014). *Gestão da Qualidade: Decisão ou Constrangimento Estratégico*. Lisboa: Universidade Europeia. 76 p. Dissertação de Mestrado em Estratégia Empresarial.

Manual de Qualidade (2016). Elaborado pro Maria Martins e aprovado por Engenheira Donzília Copeto

Manual de Segurança Alimentar (2016). Elaborado pro Maria Martins e aprovado por Engenheira Donzília Copeto

MIL-HOMENS, S. (2007). *HACCP*. Disponível em: <http://www.asae.pt/pagina.aspx?back=1&codigono=54105579AAAAAAAAAAAAAAAAA>. Acesso em: 28 de outubro de 2016

MITRA, A. (2016). *Fundamentals Of Quality Control and Improvement*. 4 ed. Alabama: Wiley. 753 p.

MOEN, R. ; NORMAN, C. (2009). *Evolution of the PDCA cycle*. 11 p.

MORTIMORE, S.; WALLACE, C. (2015). *HACCP: A Food industry briefing*. 2nd ed. UK: Wiley Blackwell. 169 p.

NANDA, V. (2005). *Quality Management System Handbook for Product Development Companies*. Boca Raton, F.L: CRCPress. 326 p.

NEVES, K.; NEVES, H.; ROSA, R. (2014). Segurança dos Alimentos: como escolher a certificação adequada para sua empresa. *Leite & Derivados*. Disponível em: <http://www.brqualityconsultoria.com.br/empresa/a-empresa/artigos/637-seguranca-dos-alimentos-como-escolher-a-certificacao-adequada-para-sua-empresa>. Acesso em: 21 de Novembro de 2016.

NORDENSKJÖLD, J. (2012). *Implementation of a quality management system in Food production*. Uppsala: Sweedish University of Agricultural Sciences – Faculty of Natural Resources and Agricultural Sciences. 36 p. Master's thesis in Food Science.

NP EN ISO 19011:2012 (2012). *Linhas de orientação para auditorias e sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade. 55 p.

NP EN ISO 22000:2005 (2005). *Sistemas de Gestão da Segurança Alimentar*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade. 53 p.

NP EN ISO 31000:2012 (2012). *Gestão do risco - Princípios e linhas orientadoras*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade. 33 p.

NP EN ISO 9000:2015 (2015). *Norma Portuguesa referente a Sistemas de gestão da qualidade: Fundamentos e vocabulário*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade. 58 p.

NP EN ISO 9001:2015 (2015). *Norma Portuguesa referente a Sistemas de gestão da qualidade: Requisitos*. Lisboa: Instituto Português da Qualidade. 40 p.

PECB (2014). *Difference between HACCP and ISO 22000*. 5 p. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/PECBCERTIFICATION/1-difference-between-haccp-and-iso-22000>. Acesso em: 28 de Outubro de 2016.

PORTER, J.R., XIE, L., CHALLINOR, A.J., COCHRANE, K., HOWDEN, S.M., IQBAL, M.M., LOBELL, D.B., and TRAVASSO, M.I. (2014). *Food security and food production systems*. In: *Climate Change 2014: Impacts, Adaptation, and Vulnerability. Part A: Global and Sectoral Aspects. Contribution of Working Group II to the Fifth Assessment Report of the Intergovernmental Panel on Climate Change*. Cambridge University Press, Cambridge, United Kingdom and New York, NY, USA, pp. 485-533

QMI (2009). *BRC Global Food Safety Standards and Certification – promoting best practice food safety and quality management*. Food Safety / Product certification. 1. Disponível em: <http://www.qmi-saiglobal.com/registration/foodsafety/brc/>. Acesso em: 21 de Novembro de 2016.

Quality Systems (2015). *Major vs. Minor Nonconformity*. 1. Disponível em: <http://www.qualitysystems.com/blog/major-vs-minor-nonconformity>. Acesso em: 24 de Novembro de 2016.

RIZZON, L. A.; MENEGUZZO, J. (1996). Influência da clarificação do mosto na composição e na qualidade do vinho branco. *Centro Nacional de pesquisa de uva e vinho*, vol.14, nº 2, 171-180 p.

ROSADO, A. (2013). *Evolução de Parâmetros Físicos, Químicos e Controlo Microbiológico em Vinhos Brancos e Tintos da Adega Cooperativa de Palmela*. Lisboa: Universidade Nova de Lisboa – Faculdade de Ciências e Tecnologia. 76 p. Dissertação para a obtenção do grau Mestre em Tecnologia e Segurança Alimentar.

SÁ, J.G. (2014). *ISO DIS 9001:2015 Perspectivas Futuras*. Disponível em: <http://www.apcergroup.com/portugal/index.php/pt/newsroom/629/iso-dis-9001-2015-perspectivas-futuras> Acesso em: 3 de novembro de 2016

SANSAWAT, S.; MULIYIL, V. (2011). *Comparando as normas reconhecidas pela iniciativa global par a segurança de alimentos (GFSI). Uma discussão sobre as similaridades e diferenças entre os requisitos das normas de referência para segurança de alimentos da GFSI*. 27 p. Disponível em: http://www.sgs.com/~/media/Global/Documents/White%20Papers/SGS_GFSI_WHITE_PAPER_A4_PT_11_V2.ashx Acesso em: 25 de novembro de 2016.

SGS (2012). *Certificação de Armazenamento e Distribuição BRC*. Disponível em: <http://www.sgs.pt/pt-PT/Agriculture-Food/Food/Transportation-Logistics-and-Trade/Food-Certification/BRC-Storage-and-Distribution-Certification.aspx> Acesso em: 25 de novembro de 2016.

SGS (2015). *ISO 9001:2015 UPDATE: ISO 9001:2015 ISSUED*, p: 2.. Disponível em: <http://www.sgs.com/en/searchresults?s=ISO+9001%3a2015+UPDATE%3a+ISO+9001%3a2015+ISSUED&dc=http>, Acesso em: 17 de Outubro de 2016

SGS. [n. d.]. *Certificação BRC Norma Global de Segurança Alimentar*. 1. Disponível em: <http://www.sgs.pt/pt-PT/Agriculture-Food/Food/Primary-Production/GFSI-Certification/BRC-Certification-Global-Standard-for-Food-Safety.aspx>. Acesso em: 3 de Novembro de 2016.

SIKORA, T.; NOWICKI, P. (2007). Food Safety Assurance According to Codex Alimentarius and ISO 22000 Standard. *Polish Journal of Food and Nutrition Sciences*, vol. 57, nº 4, 489-493 p.

TECA, M. (2012). Documentação necessária para a ISO 9001:2008 – modelos. Disponível em: <http://mateusteca.blogspot.pt/2012/07/documentacao-necessaria-para-iso.html>. Acesso em: 31 de outubro de 2016.

USDA (1997). *Guide Book for the Preparation of HACCP Plans*. USA: USDA. 69 p.

Vinhos do Alentejo (2014). *Alentejo eleito a melhor região vinícola do mundo para visitar*. Disponível em: <http://www.vinhosdoalentejo.pt/noticias.php?idn=76>. Acesso em: 10 de Agosto de 2016.

Vinhos do Alentejo (2016). *Vinhos do Alentejo colocaram no mercado 55 milhões de litros no 1º semestre de 2016*. Disponível em: <http://feirasdesabores.com/noticia/841/vinhos-do-alentejo-colocaram-no-mercado-55-milhoes-de-litros-no-1-semester-de-2016/> Acesso em: 10 de Agosto de 2016.

WILLAERT, T. (2014). *BRC Food Issue 7: The Main Changes*. Food Safety & Hygiene, Revisions. Disponível em: <http://dqs-cfs.com/2014/12/brc-food-issue-7-the-main-changes/>. Acesso em: 24 de Novembro de 2016.

WIRTANEN, G. ; SALO; S. (2009). *Risk Management by Hygienic Design an Efficient Sanitation Programs*. Paper present at the 3rd Seminar on Risk Management by Hygienic Design an Efficient Sanitation Programs. Finland: VTT. 252 p.

ZORPAS, A.A.; POCIOVALISTEANU, D.; IGLEZAKIS V.; VOUKALII, I. (2012). Total Quality Management System (TQMS) In Small Winery and Bakery in Cyprus. A Case Study. *Annals of the "Constantin Brâncusi"*. University of Târgu Jiu, 2 ed. 17-26 p.

ZUREK, K. (2012). *European Food Regulation after Enlargement*. vol. 9. Boston: Martinus Nijhoff Publishers. 273 p.

Anexos

I. Matriz de correlação entre ISO 9001:2015 e ISO 9001:2008

ISO 9001:2015	ISO 9001:2008
1. Objetivo e campo de aplicação	1. Objetivo e campo de aplicação 1.1 Generalidades
4. Contexto da organização	4. Sistema de gestão da qualidade
4.1 Compreender a organização e o seu contexto	4. Sistema de gestão da qualidade 5.6. Revisão pela gestão
4.2 Compreender as necessidades e as expectativas das partes interessadas	4. Sistema de gestão da qualidade 5.6. Revisão pela gestão
4.3 Determinar o âmbito do sistema de gestão da qualidade	1.2. Aplicação 4.2.2. Manual da qualidade
4.4 Sistema de gestão da qualidade e respetivos processos	4. Sistema de gestão da qualidade 4.1. Requisitos gerais
5. Liderança	5. Responsabilidade da gestão
5.1 Liderança e compromisso	5.1. Comprometimento da gestão
5.1.1 Generalidades	5.1. Comprometimento da gestão
5.1.2 Foco no cliente	5.2. Focalização no cliente
5.2 Política	5.3. Política da qualidade
5.2.1 Estabelecer a política da qualidade	5.3. Política da qualidade
5.2.2 Comunicação da política da qualidade	5.3. Política da qualidade
5.3 Funções, responsabilidades e autoridades organizacionais	5.5.1. Responsabilidade e autoridade 5.5.2. Representante da gestão 5.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade
6. Planeamento	5.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade
6.1 Ações para tratar riscos e oportunidades	5.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade 8.5.3. Ações preventivas
6.2 Objetivos da qualidade e como os atingir	5.4.1. Objetivos da qualidade
6.3 Planeamento das alterações	5.4.2. Planeamento do sistema de gestão da qualidade
7. Suporte	6. Gestão de recursos
7.1 Recursos	6. Gestão de recursos
7.1.1 Generalidades	6.1. Provisão de recursos
7.1.2 Pessoas	6.1. Provisão de recursos
7.1.3 Infraestruturas	6.3. Infraestruturas
7.1.4 Ambiente para a operacionalização dos processos	6.4. Ambiente de trabalho
7.1.5 Recursos de monitorização e medição	7.6. Controlo do equipamento de monitorização e de medição
7.1.6 Conhecimento organizacional	Sem equivalência
7.2 Competência	6.2.1. Generalidades 6.2.2. Competência, formação e consciencialização
7.3 Consciencialização	6.2.2. Competência, formação e consciencialização
7.4 Comunicação	5.5.3. Comunicação interna

7.5 Informação Documentada	4.2. Requisitos da documentação
7.5.1 Generalidades	4.2.1. Generalidades
7.5.2 Criação e atualização	4.2.3. Controlo dos documentos 4.2.4. Controlo dos registos
7.5.3 Controlo da informação documentada	4.2.3. Controlo dos documentos 4.2.4. Controlo dos registos
8. Operacionalização	7. Realização do produto
8.1 Planeamento e controlo operacional	7.1. Planeamento e realização do produto
8.2 Requisitos para produtos e serviços	7.2. Processos relacionados com o produto
8.2.1 Comunicação com o cliente	7.2.3. Comunicação com o cliente
8.2.2 Determinação dos requisitos relacionados com produtos e serviços	7.2.1. Determinação dos requisitos relacionados com o produto
8.2.3 Revisão dos requisitos relacionados com produtos e serviços	7.2.2. Revisão dos requisitos relacionados com o produto
8.2.4 Alterações aos requisitos para produtos e serviços	7.2.2. Revisão dos requisitos relacionados com o produto
8.3 <i>Design</i> e desenvolvimento de produtos e serviços	7.3. Conceção e desenvolvimento
8.3.1 Generalidades	7.3.1. Planeamento da conceção e desenvolvimento
8.3.2 Planeamento do <i>design</i> e desenvolvimento	7.3.1. Planeamento da conceção e desenvolvimento
8.3.3 Entradas para o <i>design</i> e desenvolvimento	7.3.2. Entradas para a conceção e desenvolvimento
8.3.4 Controlos do <i>design</i> e desenvolvimento	7.3.4. Revisão da conceção e desenvolvimento 7.3.5. Verificação da conceção e desenvolvimento 7.3.6. Validação da conceção e desenvolvimento
8.3.5 Saídas do <i>design</i> e desenvolvimento	7.3.3. Saídas da conceção e desenvolvimento
8.3.6 Alterações ao <i>design</i> e desenvolvimento	7.3.7. Controlo de alterações na conceção e desenvolvimento
8.4 Controlo dos processos, produtos e serviços de fornecedores externos	7.4.1. Processo de compra
8.4.1 Generalidades	4.1. Requisitos gerais 7.4.1. Processo de compra
8.4.2 Tipo e extensão de controlo	7.4.1. Processo de compra
8.4.3 Informação para fornecedores externos	7.4.3. Verificação do produto comprado
8.5 Produção e prestação do serviço	7.5. Produção e fornecimento do serviço
8.5.1 Controlo da produção e do fornecimento do serviço	7.5.1. Controlo da produção e do fornecimento do serviço 7.5.2. Validação dos processos de produção e de fornecimento do serviço
8.5.2 Identificação e rastreabilidade	7.5.3. Identificação e rastreabilidade
8.5.3 Propriedade dos clientes ou dos fornecedores externos	7.5.4. Propriedade do cliente
8.5.4 Preservação	7.5.5. Preservação do produto
8.5.5 Atividades posteriores à entrega	7.5.1. Controlo da produção e do fornecimento do serviço
8.5.6 Controlo das alterações	7.3.7. Controlo de alterações na conceção e no desenvolvimento

8.6 Liberação de produtos e serviços	7.4.3. Verificação do produto comprado 8.2.4. Monitorização e medição do produto
8.7 Controlo de saídas não conformes	8.3. Controlo do produto não conforme
9. Avaliação do desempenho	8. Medição, análise e melhoria
9.1 Monitorização, medição, análise e avaliação	8. Medição, análise e melhoria
9.1.1 Generalidades	8.1. Generalidade 8.2.3. Monitorização e medição dos processos
9.1.2 Satisfação do cliente	8.2.1. Satisfação do cliente
9.1.3 Análise e avaliação	8.4. Análise de dados
9.2 Auditorias internas	8.2.2. Auditoria interna
9.3 Revisão pela gestão	5.6. Revisão pela gestão
9.3.1 Generalidades	5.6.1. Generalidades
9.3.2 Entradas para a revisão pela gestão	5.6.2. Entrada para a revisão
9.3.3 Saídas da revisão pela gestão	5.6.3. Saída para a revisão
10. Melhoria	8.5. Melhoria
10.1 Generalidades	8.5.1. Melhoria contínua
10.2 Não conformidade e ação corretiva	8.3. Controlo do produto não conforme 8.5.2. Ações corretivas
10.3 Melhoria contínua	8.5.1. Melhoria contínua 8.5.3. Ações preventivas

(Adaptado de Fibe de Cicco, 2015)

II. Critérios de Avaliação em Auditoria BRC

GRADE ANNOUNCED	GRADE UNANNOUNCED	CRITICAL	MAJOR	MINOR	CORRECTIVE ACTION	AUDIT FREQUENCY
AA	AA+			5 or fewer	Objective evidence within 28 calendar days	12 months
A	A+			6 to 10	Objective evidence within 28 calendar days	12 months
B	B+			11-16	Objective evidence within 28 calendar days	12 months
B	B+		1	10 or fewer	Objective evidence within 28 calendar days	12 months
C	C+			17 to 24	Objective evidence within 28 calendar days	6 months
C	C+		1	11 to 16	Objective evidence within 28 calendar days	6 months
C	C+		2	10 or fewer	Objective evidence within 28 calendar days	6 months
D	D+			25 to 30	Revisit required within 28 calendar days	6 months
D	D+		1	17 to 24	Revisit required within 28 calendar days	6 months
D	D+		2	11 to 16	Revisit required within 28 calendar days	6 months
Not certificated		1 or more			Certificate not granted. Re-audit required	
Not certificated				31 or more	Certificate not granted. Re-audit required	
Not certificated			1	25 or more	Certificate not granted. Re-audit required	
Not certificated			2	17 or more	Certificate not granted. Re-audit required	
Not certificated			3 or more		Certificate not granted. Re-audit required	

Note that shaded cells indicate zero non-conformities.

III. Planos de Ações de Implementação dos Referenciais

Plano de implementação NP EN ISO 9001:2015

Atividade	Áreas /Colaboradores a envolver	Responsável	Prazo	Resultado
Formação na norma NP EN ISO 9001:2015	DQSA	DQSA	Abril/Maio 2016	Realizado
Elaboração e revisão da informação documentada para responder aos novos requisitos	DQSA, Presidente de Direção, Responsáveis de departamento	DQSA	Maio	Realizado
Revisão da informação documentada do SGQSA existente	DQSA, Responsáveis de departamento	DQSA	Maio	Realizado
Aprovação e divulgação da informação documentada do SGQSA	DQSA, colaboradores	DQSA	Junho	Realizado
Implementação	DQSA, colaboradores	DQSA	Maio - Julho	Realizado
Análise e verificação do SGQSA	DQSA, Presidente de Direção, Responsáveis de departamento	DQSA, Resp Departamento	Junho-Julho	Realizado
Revisão pela Gestão	DQSA, Presidente de Direção, Responsáveis de departamento	DQSA	Junho-Julho	Realizado
Auditoria interna	Todos os setores	DQSA	Junho	Realizado
Auditoria de Transição (SGS)			Julho	Planeada para 11, 12 e 13 de Julho

Plano de implementação *BRC Food Issue 7*

Atividade	Áreas /Colaboradores a envolver	Responsável	Prazo	Resultado
Formação na norma BRC	DQSA	DQSA	Novembro	Realizado
Elaboração e revisão da informação documentada para responder aos novos requisitos	DQSA, Presidente de Direção, Responsáveis de departamento	DQSA	Nov. / Dez.	Realizado
Revisão da informação documentada do SGQSA existente	DQSA, Responsáveis de departamento	DQSA	Dezembro	-
Aprovação e divulgação da informação documentada do SGQSA	DQSA, colaboradores	DQSA	Dezembro	-
Implementação	DQSA, colaboradores	DQSA	Dez. / Janeiro	-
Análise e verificação do SGQSA	DQSA, Presidente de Direção, Responsáveis de departamento	DQSA, Resp Departamento	Janeiro	-
Revisão pela Gestão	DQSA, Presidente de Direção, Responsáveis de departamento	DQSA	Fev. / Março	-
Auditoria	Todos os setores	DQSA	2017	-

IV. Contexto da Organização, Partes Interessadas e Análise SWOT

Contexto da Organização

Itens	Enquadramento da empresa			Impacto/Fatores que influenciam o desempenho	
				Interno	Externo
Valores e envolvimento social	Contribui para o desenvolvimento social; Promove região			Pagamento atempado aos funcionários; Transporte de funcionários	Gerar emprego e empregar essencialmente habitantes do concelho Estremoz Promover a zona através dos nossos produtos
Cultura da empresa	Empresa consolidada, estável e em constante desenvolvimento.			Estabilidade para os funcionários; Boas instalações fabris e sociais; Aposta na Formação e Qualificação dos funcionários	Vocacionar para produtos e clientes; competitividade do mercado
Desempenho da organização	<p>João Portugal Ramos, licenciado em Agronomia pelo Instituto Superior de Agronomia, iniciou-se como enólogo em 1980, no Alentejo. Dez anos depois, deu início ao seu projeto pessoal, em Estremoz, com a plantação dos primeiros cinco hectares de vinha. A primeira vindima foi realizada em 1992, sendo o vinho elaborado em instalações arrendadas.</p> <p>Em 1997 foi construída a Adega Vila Santa. Uma Adega moderna que apostou na alta tecnologia em conformidade com as tradições vinícolas portuguesas. Em 2000, a Adega sofreu um aumento de área coberta passando esta a dispor de cerca de 9000 m², sendo constituída por moderna tecnologia de vinificação, sala de engarrafamento e caves com, aproximadamente, 2000 barricas de carvalho francês, americano e português.</p> <p>O grupo João Portugal Ramos Vinhos, S.A. apresenta várias e importantes parcerias. A Quinta de Foz de Arouce na Lousã passou a fazer parte do grupo em 1988; em 2004 nasce a Falua tendo como objetivo prioritário engrandecer os vinhos da região Tejo; em 2007 surge o projeto <i>Duorum</i>, das mãos de dois grandes enólogos - João Portugal Ramos e José Maria Soares Franco. Em 2010 inicia-se o projeto dos Vinhos Verdes para o mercado internacional tendo sido construída a adega nos Vinhos Verdes e lançado o primeiro Alvarinho João Portugal Ramos em Portugal, no ano de 2013.</p>			Vendas direcionadas para os mercados; Conquista de mercado nacional e de exportação; Marcas próprias para exportação; Adaptação da nossa tecnologia às solicitações do cliente.	
Meios tecnológicos	Infraestruturas adequadas ao nosso setor	Meios tecnológicos avançados de modo a permitir uma vinificação	Laboratórios equipados com	3 Adegas de vinificação, 2 laboratórios, grande capacidade	Parcerias com empresas do grupo, laboratórios externos, entidades

Itens	Enquadramento da empresa			Impacto/Fatores que influenciam o desempenho	
				Interno	Externo
	de atividade; aumento das mesmas a fim de aumento da produção	extraindo as maiores características das uvas para obter um vinho de excelência	equipamentos de alta performance, e métodos analíticos oficias. Protocolo com ALABE que permite a validação de métodos internos. Capacidade tecnológica de controlo de vinificação e vinhos.	de armazenamento de vinho a granel, aumento de rentabilidade das linhas de enchimento. Vários circuitos de produção; Equipamentos que levam a maior produtividade e, por consequência, comercialização.	certificadoras, entidades oficiais (CVRA); Candidaturas a novos projetos de investimento; Prestadores de serviços;
Recursos Humanos	A empresa possui recursos humanos necessários e qualificados tendo em conta as necessidades, é de realçar a importante equipa de enologia.				Parcerias; Fornecedores; Prestadores de serviços;
Política do setor	Mercado Nacional, consolidação e aumento de vendas Mercado de exportação (Suécia; Polónia; Canadá...), consolidação e aumento de vendas Atingir Objetivos de venda estipulados em cada ano				Cumprimento das obrigatoriedades legais, parcerias com os distribuidores

Partes Interessadas

	Requisitos	Forma de Monitorização	Critério	Periodicidade
Acionistas	Conquista de novos mercados e consolidação dos existentes Ver produto reconhecido no mercado Resultados Financeiros positivos	Análise financeira	Análise de vendas	Mensal
Fornecedores de produtos e serviços	Cumprimento de especificações e condições técnicas de produtos e serviços	Avaliação de fornecedores de produtos e serviços		Anual

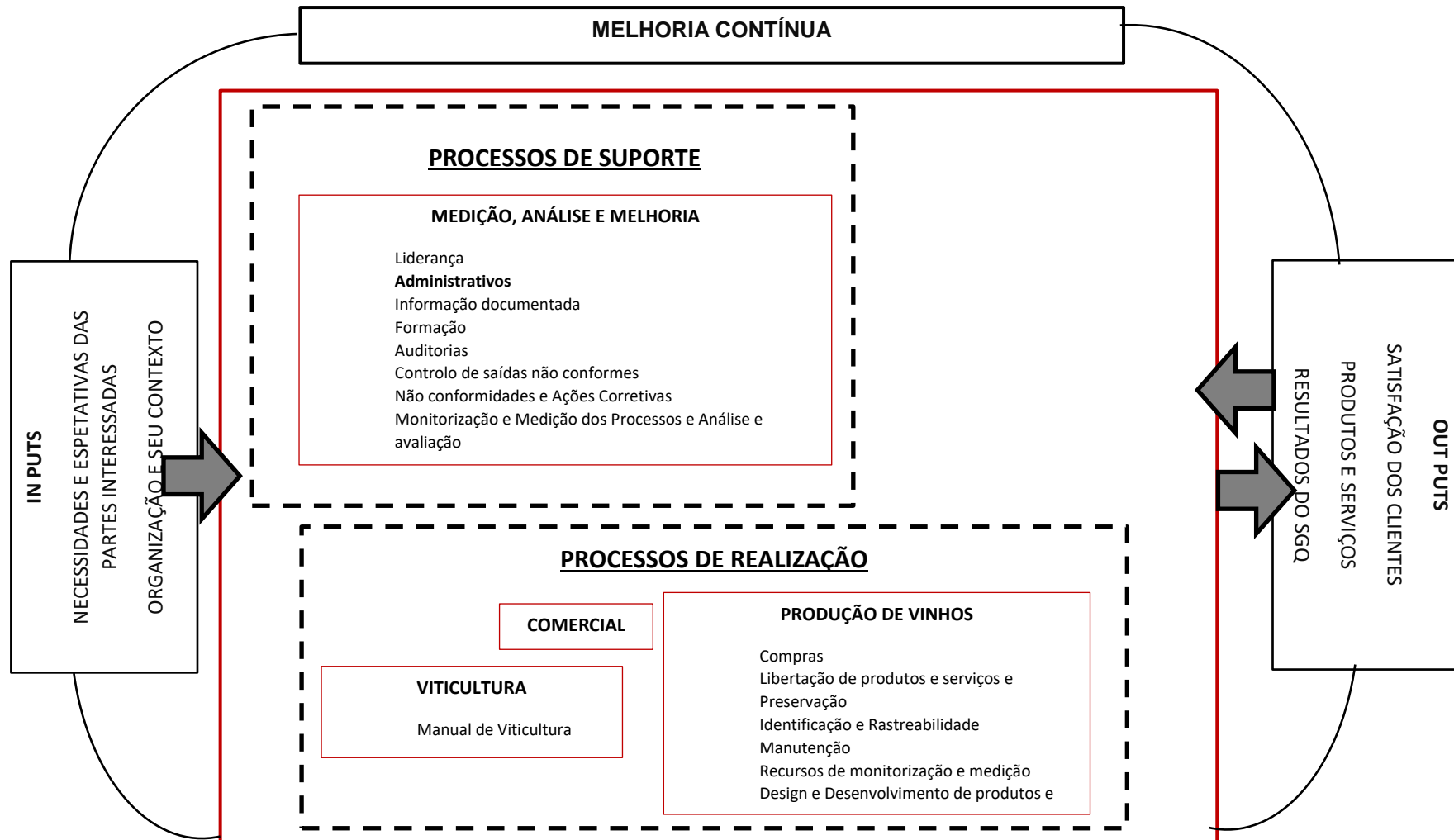
	Requisitos	Forma de Monitorização	Critério	Periodicidade
Clientes (Distribuidores)	Distribuidor nacional pertence ao grupo; Distribuidores no mercado de exportação conhecedores do mercado e do <i>layout</i> de distribuição deste tipo de produção	Encomendas – cumprimento de prazos; Volume de vendas; Satisfação dos clientes	Satisfação de clientes Volume de vendas	Anual Semestral
Consumidor Final	Apesar de a empresa não produzir diretamente para o consumidor final este é o cliente dos nossos clientes, o que torna o consumidor final nosso cliente indiretamente. A satisfação do consumidor é prioridade no SGQ pelo que influenciará sempre a empresa.	Avaliação da satisfação do consumidor. Satisfação do cliente.		
Colaboradores	Medicina e segurança no trabalho	Auditorias Higiene e Segurança no trabalho Fichas de Aptidão Médica em dia	Obedecer a critérios Legislação em vigor; Fichas de aptidão, por colaborador, válidas	Anual
Concorrência	Política de preços (ameaça) Renovação de imagem Lançamento de novas referências	Estudos Nielson	Análise de concorrência	Quando se justifica
Organismos estatutários e regulamentares: CVRA IVV AT Alfândegas Certis	Cumprimento de requisitos legais	Cumprimento confere a comercialização CVRA - Declaração de colheita e produção; Contas correntes; colheita de amostras certificação de vinhos; aprovação de rotulagem; certificados de origem, certificados de análises; IVV - Legislação aplicável AT - Comunicação da faturas Alfândegas - Documentação de exportação Certis – Certificação de vinho biológico		Contínuo

Análise SWOT

		IMPACTO	TENDÊNCIA	MONITORIZAÇÃO
PONTOS FORTES (S)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posicionamento num segmento alto no mercado 2. Conformidade do produto 3. Reduzido número de reclamações 4. Fidelização dos clientes 5. Diversidade de gamas 6. “Re-styling”/Novos Projetos 7. Organização no planeamento das atividades 8. Marketing 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elevado 2. Elevado 3. Elevado 4. Elevado 5. Elevado 6. Elevado 7. Elevado 8. Elevado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar 2. Aumentar 3. Aumentar 4. Aumentar 5. Aumentar 6. Aumentar 7. Aumentar 8. Aumentar 	

PONTOS FRACOS (W)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeamento de compras – stocks mínimos 2. Planeamento de enchimentos 3. Instalações sanitárias (funcionários) e vestiários 4. Falta de área de armazenamento (Produto Acabado e Secos) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elevado 2. Elevado 3. Elevado 4. Elevado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melhorar 2. Melhorar 3. Melhorar 4. Melhorar 	
OPORTUNIDADES (O)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interação com o consumidor, enquanto oportunidade de negócio divulgação (Marketing) 2. Mercados exportação 3. Aumento de instalações de armazéns 4. Lançamentos de novas referências. 5. Replantação e reconversão de vinhas 6. Candidatura a programas de financiamento 7. Atingir novos mercados 8. Gerar novos contratos 9. Aumentar fidelização dos clientes 10. Aumentar número de encomendas 11. Novas referências 12. Aumento da satisfação do cliente, aumento das propostas adjudicadas e/ou aquisição de novos clientes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Médio 2. Elevado 3. Elevado 4. Elevado 5. Médio 6. Médio 7. Médio 8. Médio 9. Elevado 10. Médio 11. Baixo 12. Elevado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar 2. Aumentar 3. Aumentar 4. Aumentar 5. Aumentar 6. Aumentar 7. Aumentar 8. Aumentar 9. Melhorar 10. Aumentar 11. NA 	
AMEAÇAS (T)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concorrência relativamente à fileira e à gama de produtos 2. Política de preços da concorrência 3. Condições climatéricas (cultura dependente) 4. Crises económicas Mundiais 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elevado 2. Elevado 3. Elevado 4. Elevado 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aumentar 2. Aumentar 3. Não Determinada 4. Não Determinada 	

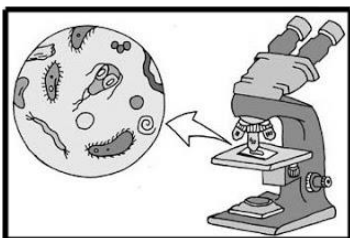
V. Mapa Global de Processos



VI. Folheto Manual de Acolhimento

1. O QUE SÃO OS MICRÓBIOS?

Os micróbios (bactérias, fungos, vírus) são seres vivos muito pequenos e só se podem ver através do



microscópico. Estes conseguem se multiplicar rapidamente nos alimentos e podem libertar toxinas, que contaminam os alimentos e podem causar doenças.

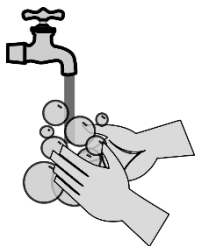


Estes podem-se encontrar no ar, nas águas, nos recipientes, utensílios, paredes, chão, restos de comida, nas mãos e unhas, na saliva de humanos e animais, no cabelo, nas feridas infetadas, nas moscas e

roedores, na pele, nos utensílios contaminados, etc.

2. MÃOS SUJAS

As mãos sujas podem infetar os alimentos podendo posteriormente provocar transmissão de doenças.



Que fazer para evitar?

- Usar luvas;
- Uma pessoa com uma doença infectocontagiosa não deve manipular alimentos;
- Lavar as mãos antes de manipular qualquer alimento.

3. LAVAGEM DAS MÃOS

Quando se deve lavar as mãos?

- Antes e depois de manipular os alimentos;
- Depois do uso das instalações sanitárias;
- Depois de tocar em objetos contaminados: dinheiro, restos de alimentos, etc.
- Depois de tocar no cabelo, nariz, ou outras partes do corpo;
- Depois de fumar;
- Sempre que se justifique.

Qual a forma correta de lavar as mãos?



- Utilizar água quente (45°-49°C) com um detergente desinfetante não perfumado;
- Arregaçar as mangas até ao cotovelo;
- Enxaguar até ao antebraço;
- Ensaboar-se cuidadosamente;

- Esfregar as mãos e unhas;
- Enxaguar com água limpa abundantemente para eliminar o sabão;
- Secar com toalhas de papel.

OS 7 PASSOS DA LAVAGEM DAS MÃOS



4. HISTORIAL MÉDICO

Antes de iniciarem a sua atividade profissional, os funcionários devem realizar exames médicos. Estes devem ser repetidos periodicamente e sempre que se verifique necessário.

5. BANHO DIÁRIO

Os corretos hábitos de higiene das pessoas que manipulam alimentos constituem uma etapa de controlo e proteção das atividades realizadas pelos alimentos.



Com abundante água e sabão, deve fazer parte da rotina do manipulador. Deve manter as unhas curtas, as mãos limpas e o cabelo limpo.

6. VESTUÁRIO

O vestuário tem de ser estar devidamente limpo

Porque:

- A roupa tem sujidades e microrganismos que provêm das nossas atividades diárias;
- Os alimentos não devem entrar em contacto com a roupa, pois podem sofrer contaminação;



7. INIMIGOS DOS ALIMENTOS!

Devem ser combatidos:



8 N: Porque estas pragas
UI transmitem doenças, ao
te levarem microrganismos aos
Espirrar ou tossir sobre os
alimentos ou sobre as mãos
Fumar e/ou comer quando
manipular os alimentos
Usar qualquer tipo de
maquiagem ou perfumes
Usar brincos, unhas
pintadas e longas, relógio,
pulseiras, anéis e outros
adornos (só é permitido o
uso de aliança)
Deixar cair produtos para o
chão e aproveitá-los
Desinfetar os utensílios a
uma temperatura abaixo
dos 82°C.

Deve:

Lavar cuidadosamente
os utensílios antes e
depois de cada
preparação
Manter a sua roupa ou
objetos pessoais
afastados dos
alimentos e utensílios
Usar touca e calçado
limpo e fácil de limpar
Dar conhecimento aos
responsáveis pela
empresa, se tiver
contraído ou suspeite
ter contraído uma
doença potencialmente
transmissível ou se
apresentar feridas
infetadas ou diarreia
Cobrir feridas e cortes
com pensos estanque.
Não colocar comida nos
cacifos

*“A qualidade nunca é
um acidente, é sempre
resultado de um esforço
inteligente”*

John Ruskin

JOÃO
PORTUGAL
RAMOS

BOAS PRÁTICAS DE HIGIENE NA MANIPULAÇÃO DE ALIMENTOS



J. Portugal Ramos,

Sociedade Agrícola SA

2016

VII. Tabela de Descrição de Produtos

	Matérias-primas		Ingredientes/ Produtos Enológicos	Materiais em contato com o vinho	Produto Acabado: Engarrafado ou a granel			
	Uva	Vinho a granel			Vinhos Tintos	Vinhos Branços e Rosés	Vinho Espumante	Vinho Biológico
1. Caraterísticas FQ								
TAV (% vol)	10 < TAV < 17	10 < TAV < 15			12 < TAV < 14,5	10,0 < TAV < 14,0	Vinho Espumante ≥ 8,5; Vinho espumante Qualidade ≥ 9	Vinhos Tintos: 12 < TAV < 14,5 Vinhos Brancos e Rosés: 10,0 < TAV < 14,0
Açúcares Redutores (g/L)	-	< 4 para vinho regional e < 12 para vinho de mesa	Indicadas no rótulo e Fichas Técnicas Certificados de conformidade / BA	Definidas nas Fichas Técnicas e Boletins de Conformidade.	< 4 para vinho regional e < 12 para vinho de mesa	< 4 para vinho regional e < 12 para vinho de mesa	Bruto natural: < 3g/l Extra bruto: 0-6 g/l Bruto: < 12g/l Extra seco: 12- 17 g/l Seco: 17-32 g/l Meio Seco: 32-50 g/l Doce: >50g/l	< 4 para vinho regional e < 12 para vinho de mesa
AV (mg/L)	-	< 0,8			< 0,8	< 0,8	< 0,8	< 0,8
AT (g/L)	3,0 < AT < 7,0	4,0 < AT < 7,0			4,0 < AT < 7,0	4,0 < AT < 7,0	4,0 < AT < 7,0	4,0 < AT < 7,0
pH	2,5 < pH < 5,0	3,0 < pH < 4,0			3,0 < pH < 4,0	2,5 < pH < 4,0	2,5 < pH < 4,0	2,5 < pH < 4,0
SO ₂ Total (mg/L)	< 80	< 150			Vinhos com < 5g de teor em açúcar ≤ 150mg/l; Vinhos com ≥ 5g/l de teor em açúcares ≤ 200mg/l; Vinhos sem açúcar: <150 mg/l	Vinhos com < 5g de teor em açúcar ≤ 200mg/l ; Vinhos com ≥ 5g/l de teor em açúcares ≤ 250mg/l ; Vinhos sem açúcar <200 mg/l	Espumantes ≤ 235 mg/l e Vinho Espumante qualidade ≤ 185mg/l	Vinhos Tintos com teor de açúcar ≤ 2g/l : ≤100mg/l Vinhos Brancos ou Rosados com teor de açúcar ≤ 2g/l : ≤150mg/l
SO ₂ Livre (mg/L)	< 30	20 < SO ₂ < 55			20 < SO ₂ < 55	20 < SO ₂ < 55	20 < SO ₂ < 55	20 < SO ₂ < 55

	Matérias-primas		Ingredientes/ Produtos Enológicos	Materiais em contato com o vinho	Produto Acabado: Engarrafado ou a granel			
	Uva	Vinho a granel			Vinhos Tintos	Vinhos Branços e Rosés	Vinho Espumante	Vinho Biológico
OTA (µg/kg ou ppb)	< 2,0	< 2,0			< 2,0	< 2,0	< 2,0	< 2,0
Chumbo (mg/kg)	< 0,2	< 0,2			< 0,2	< 0,2	< 0,2	< 0,2
2. Características Microbiológicas	Microrganismos naturalmente presentes na uva	As características FQ do vinho (SO ₂ , TAV e AT) não permitem o desenvolvimento de carga microbiana patogénica.	Indicadas no rótulo Fichas Técnicas Certificados de conformidade / BA Legislação em vigor	Definidas nas Fichas Técnicas e Boletins de Conformidade.	As características FQ do vinho (SO ₂ , TAV e AT) não permitem o desenvolvimento de carga microbiana patogénica.			
3. Aditivos possíveis – Produtos Enológicos	-	A. Ascórbico, A. Tartárico, Dióxido de Enxofre, A. Cítrico, A. Metatartárico e outros referidos na legislação.	Indicados no rótulo Fichas Técnicas Certificados de conformidade / BA Legislação em vigor	Definidos nas Fichas Técnicas e Boletins de Conformidade.	A. Ascórbico, A. Tartárico, Dióxido de Enxofre, A. Cítrico, A. Metatartárico, entre outros referidos na legislação. As doses aplicadas são definidas pela Enologia e sempre inferiores aos valores legalmente permitidos.			
4. Auxiliares possíveis	Os resíduos fitossanitários aplicados na vinha devem apresentar LMR's inferiores ao limite legislado.	Colas proteicas, bentonites entre outros.	Indicados no rótulo Fichas Técnicas Certificados de conformidade / BA Legislação em vigor	Definidos nas Fichas Técnicas e Boletins de Conformidade.	Colas proteicas, bentonites entre outros.	Colas proteicas, bentonites, gelatinas entre outros.	Colas proteicas, bentonites entre outros	Colas proteicas, bentonites, gelatinas entre outros derivados de matérias-primas biológicas, se disponíveis.
5. Origem	Vinhas próprias ou de fornecedores aprovados (Portugal)	Fornecedor aprovado	Fornecedor aprovado	Fornecedor aprovado	Interna (incluindo-se aqui todas as empresas do grupo)			
6. Método de Produção	De acordo com o Manual de Viticultura.	Declaração de HACCP	-	-	De acordo com os fluxogramas de fabrico. J-PR011Ezz_Produção de Vinhos			
7. Rotulagem	-	-	De acordo com a legislação em vigor.	-	Deverá ter referência a alergéneos (sulfitos, leite ou derivados, ovo ou derivados se utilizados produtos à base destes) e com eventuais requisitos legais do país de destino É submetida a aprovação ao Organismo oficial (CVRA).			
8. Embalagem e Distribuição	Caixas (± 20 kg) ou Reboques, acompanhadas pela indicação do produtor e da casta.	Camião cisterna de uma transportador a aprovada, acompanhado pelo DA do transporte.	-	-	Garrafas de 375 ml, 750 ml e 1500 ml com rolha de cortiça; BIB de 3000 ml. Acondicionamento em caixas de 6 ou 12 (em paletes). A expedição é efetuada à saída da adega em que o transporte do produto poderá ser da nossa responsabilidade, ou do cliente.			

	Matérias-primas		Ingredientes/ Produtos Enológicos	Materiais em contato com o vinho	Produto Acabado: Engarrafado ou a granel			
	Uva	Vinho a granel			Vinhos Tintos	Vinhos Branços e Rosés	Vinho Espumante	Vinho Biológico
9. Condições de armazenagem	Em refrigeração	-	Indicados no rótulo	FIFO	As garrafas devem repousar deitadas com o vinho em contacto com a rolha, em local seco e fresco. O vinho a granel deve ser armazenado em depósitos ao abrigo do ar, atestados ou com um gás inerte.			
10. Prazo de validade	De acordo com o enólogo	-	Indicados no rótulo	-	-	-	-	-
11. Manuseamento antes da utilização/processamento	Transporte rápido até à adega, reduzido tempo de espera nos reboques e tegões, tentando-se minimizar o crescimento microbiano.	-	Indicados no rótulo	-	Retirar a rolha com um saca-rolhas e verter o vinho para um copo.			
12. Critérios de Aceitação	Aprovação da Administração e J-IT009Ezz_ Critérios internos para a compra de uva.	Aprovação da Administração e de acordo com os parâmetros FQ do ponto 1.	Cumprir com a legislação e Codex enológico.	J-PL010Ezz Plano de Insp. e Ensaio de M-Subs. à receção.	J-PL013Ezz_Planos de Inspeções e Ensaio de vinhos			
13. Utilização Prevista	Produção de vinho.	Loteamento com vinhos produzidos internamente	Tratamentos enológicos.	Embarcar o vinho.	Colocar o vinho num copo e saborear!			
14. Indicações gerais e Grupos de utilizadores	-	-	-	-	O produto contém sulfitos, não é aconselhável a pessoas com sensibilidade a sulfitos. De acordo com a legislação em vigor, o vinho destina-se ao consumo da população em geral maior de 16 anos. Não deve ser consumidos por mulheres grávidas ou em período de amamentação.			

VIII. Plano de Auditorias

	PLANO DE AUDITORIAS	J-PL016E04
	Referência: J-PS01.05Ezz	

ANO: 2016

Auditorias	Entidade Auditora	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Resultado		
														Data de Realização	Audidores	N.º de NC detetadas
Auditoria Interna (9001 e 22000)	Eng.ª. Arlinda						X							13/14/15.06.2016	Eng.ª. Arlinda	
Auditoria de Renovação NP EN ISO 9001:2015	SGS – ICS							X						11/12/13.07.2016	Graça Viegas	
Auditoria de Renovação NP EN ISO 22000:2005	SGS – ICS							X							Nazaré Carrolo	
OBSERVAÇÕES:																
Elaboração do Plano:										Aprovação do Plano:						
Ass: _____ Data: _____										Ass: _____ Data: _____						

IX. Matriz de correlação entre requisitos dos referenciais e documentação elaborada

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
PROCESSOS DE SUPORTE	J-PS01 Medição, Verificação e Melhoria	J-PS01.01 Liderança	Impressos: J-IM002Ezz_Objetivos da QSA J-IM003Ezz_Política da QSA J-IM005Ezz_Ata de Reunião J-IM006Ezz_Relatório J-IM007Ezz_Tipos de Fogos J-IM008Ezz_Organismos e Apoio J-IM077Ezz_Questionário a Clientes J-IM093Ezz_Comunicação Interna J-IM099Ezz_Execução de Objetivos e Monitorização de Processos Instruções de Trabalho: J-IT001Ezz_Preparação e Resposta à Emergência Planos: J-PL001Ezz_Execução dos Objetivos J-PL002Ezz_Comunicação Interna J-PL003Ezz_Comunicação Externa J-PL012Ezz_Atividades do SGQSA	5. 7.1.1 7.1.2 7.1.3 7.1.4 9.3 10.1 10.3	5. 6.1 6.3 6.4 7.2 8.5.1	1.1 1.2 3.12 6.1
		J-PS01.02 Administrativos	-	4.4 8.4	-	-
		J-PS01.03 Informação Documentada	Impressos: J-IM075Ezz_Informação Documentada J-IM076Ezz_Lista de Nomes e Rubricas J-IM084Ezz_Controlo de Registos de Ordem Externa Instruções de Trabalho: J-IT013Ezz_Controlo do Sistema Informático	7.5.2 7.5.3	4.2.2 4.2.3	3.2. 1 3.3
		J-PS01.04 Formação	Impressos: J-IM045Ezz_Registo E Avaliação da formação J-IM046Ezz_Lista de Presenças Instruções de Trabalho: J-IT003Ezz_Regras dos vestiários J-IT004Ezz_Lavagem das mãos J-IT005Ezz_Regras de fardamento Planos:	7.2	6.2	7.1 7.3

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
			J-PL004Ezz_Plano de Formação			
		J-PS01.05 Auditorias	Impressos: J-IM103Ezz_Relatório de NC de auditorias Planos: J-PL016Ezz_Plano de Auditorias	9.2	8.4.1	3.4
		J-PS01.06 Controlo de saídas não conformes	Impressos: J-IM012Ezz_Relatório Resultados da Recolha J-IM0013Ezz_Retirada de Produto do Cliente J-IM0014Ezz_Retirada do Produto do Distribuidor J-IM085Ezz_Reclamação de Cliente Instruções de Trabalho: J-IT002Ezz_Gestão de Incidentes	8.7 10.2	7.10.1 7.10.3	3.11
		J-PS01.07 Não conformidades e Ação Corretiva	Impressos: J-IM049Ezz_Relatório de NC J-IM054Ezz_Ficha de Ocorrências J-IM086Ezz_Registo de Oportunidades de Melhoria	6.1 10.2 10.3	7.10.2 7.4	3.7 3.8 3.10
		J-PS01.08 Monitorização e Medição de Processos e Análise de Dados	-	9.1.1 9.1.3	8.4.2 8.4.3	
		J-PR01 Comercial	J-PR01.01 Comercial	Impressos: J-IM077Ezz_Questionário a Clientes J-IM087Ezz_Saídas de Encomendas de Exportação por mês	8.2	7.3.4
PROCESSOS DE REALIZAÇÃO	J-PR02 Produção de Uva	-	Impressos: J-IM016Ezz_Receção da Uva J-IM051Ezz_Caderno de campo Interno J-IM052Ezz_Avaliação Prévia da Produção Agrícola J-IM090Ezz_Registos de Amostragem de Uva para análise de resíduos de pesticidas Instruções de Trabalho:	8.5	7.1 – 7.8	

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
			J-IT015Ezz_ Aplicação de Produtos Fitofarmacêuticos J-IT016Ezz_Verificação de Pulverizadores J-IT009Ezz_Critérios Internos para a Compra de Uva Planos: J-PL020Ezz_Plano de análise de água de rega			
	J-PR03 Produção de Vinhos	J-PR03.01 Compras	Impressos: J-IM029Ezz_ Questionário a Fornecedores J-IM030Ezz_Classificação e Avaliação de Fornecedores J-IM031Ezz_Compra e Avaliação Prévia de Uva J-IM032Ezz_Listagem de lotes de rolhas J-IM033Ezz_Listagem de lotes de garrafas J-IM035Ezz_Receção de Vinho a Granel J-IM036Ezz_Nota de Encomenda J-IM037Ezz_Quantificação de paletes formadas BIB J-IM038Ezz_Controlo de Stock de Selos J-IM044Ezz_Saída de Vinho a Granel J-IM050Ezz_Lista e Classificação de Fornecedores de Uva J-IM079Ezz_Reclamação a Fornecedores Instruções de Trabalho: J-IT007Ezz_Recepção de Matérias Subsidiárias J-IT008Ezz_Controlo de Qualidade de Matérias Subsidiárias J-IT009Ezz_Critérios Internos para a Compra de Uva Planos: J-PL010Ezz_Plano de Inspeção e Ensaio de Matérias Subsidiárias à Receção	8.4	7.3.3.1	3.5. 1.1 3.5. 1.2 3.5. 2 3.5. 3 3.5. 4 3.6 4.14 4.16 5.4. 5 5.5 6.2
		-	Impressos: J-IM015Ezz_Densidade das cubas	8.5.1 8.5.3	7.1 a	5.3 6.1

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
			J-IM017Ezz_Mapa de Fermentação Alcoólica J-IM021Ezz_Boletimde Análise de Engarrafamento J-IM025Ezz_Fluxograma Vinho Tinto J-IM026Ezz_Fluxograma Vinho Branco J-IM027Ezz_Fluxograma Vinho Rosé J-IM028Ezz_Fluxograma de engarrafamento, velcorin e espumante J-IM097Ezz_Regras de Armazenamento e transporte J-IM106Ezz_Ficha de Produção J-IM108Ezz_Registo de produtos enológicos J-IM109Ezz_Lotes de Secos para engarrafamentos J-IM114Ezz_Quantificação de paletes formadas J-IM116Ezz_Inventário de Vinhos em Pipas J-IM117Ezz_Planeamento de Enchimentos J-IM118Ezz_Lista de Materiais que encontram em contacto com o Produto J-IM127Ezz_Critérios para subcontratação de armazenamento Instruções de Trabalho: J-IT014Ezz_Aplicação de produtos Enológicos J-IT035Ezz_Controlo de Qualidade de Uvas e Mosto J-IT036Ezz_Provas Sensoriais J-IT037Ezz_Utilização da marca de certificação	8.5.5	7.8 8.5.2	
		J-PR03.02 Libertação de P&S e Preservação	Impressos: J-IM0011Ezz_Monitorização da Qualidade da água J-IM022Ezz_Boletim de Análise de Vinho do Laboratório J-IM023Ezz_Boletim de Análise de Mostos do Laboratório J-IM053_Legislação J-IM057Ezz_Ficha de Embalamento J-IM058Ezz_Ficha de Engarrafamento J-IM065Ezz_Registo de Higienizações J-IM066Ezz_Validação da Higienização	8.5.4 8.6	7.2 7.3.3	2.1 a 2.4 3.1 4.9 4.10 5.6. 1 5.6. 2

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
			<p>J-IM067Ezz_Certificação de vinho CVRA</p> <p>J-IM069Ezz_Movimentação de Lotes</p> <p>J-IM070Ezz_Conta Corrente</p> <p>J-IM071Ezz_Constituição e Aprovação de Lotes</p> <p>J-IM072Ezz_Check-List PPR nível I</p> <p>J-IM073Ezz_Check-List PPR nível II</p> <p>J-IM074Ezz_Distribuição de Cópias Controladas</p> <p>J-IM080Ezz_Pedido de Amostras</p> <p>J-IM081Ezz_Listagem de Amostras Enviadas</p> <p>J-IM082Ezz_Ficha de Rotulamento</p> <p>J-IM092Ezz_Oxigenação de Mostos</p> <p>J-IM094Ezz_Ficha de Engarrafamentos para Contentores</p> <p>J-IM095Ezz_Material Estragado (secos)</p> <p>J-IM110Ezz_Registo de Higienização das Linhas</p> <p>J-IM111Ezz_Registos de higienização viticultura</p> <p>J-IM121Ezz_Velcorin Controlo de Aplicação</p> <p>J-IM122Ezz_Ordem de Embalamento</p> <p>J-IM123Ezz_Ordem de Engarrafamento</p> <p>J-IM126Ezz_Ficha de Re-embalamento</p> <p>J-IM130Ezz_Controlo Qualidade e rótulos e contra-rótulos</p> <p>Instruções de Trabalho:</p> <p>J-IT010Ezz_Validação da higienização</p> <p>J-IT011Ezz_Amostragem para o Controlo de Pesticidas</p> <p>J-IT012Ezz_Aplicação de produtos enológicos</p> <p>Todas a IT do laboratório</p> <p>Planos:</p> <p>J-PL008Ezz_Plano de Higienização</p> <p>J-PL013Ezz_Plano de Inspeção e Ensaio dos Vinhos</p> <p>J-PL014Ezz_Plano de Inspeção e Ensaio da Água</p>			

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
		J-PR03.03 Identificação e Rastreabilidade		8.5.2	7.9	3.9
		J-PR03.04 Manutenção	Impressos: J-IM060Ezz_Registo de Manutenção Preventiva da Linha J-IM061Ezz_Registo de Manutenção Preventiva da Adega J-IM062Ezz_Registo de Intervenção no Equipamento J-IM063Ezz_Identificação do Equipamento J-IM064Ezz_Inventário de Equipamentos J-IM078Ezz_Registo de Limpeza J-IM088Ezz_Registo de Manutenção de Equipamentos do Campo J-IM113Ezz_Manutenção BIB Planos: J-PL009Ezz_Plano de Manutenção J-PL019Ezz_Plano de Equipamentos e Lubrificantes	7.1.3	6.3 7.2	4.1 4.2 4.3 4.4
		J-PR03.05 Recursos de Monitorização e Medição	Impressos: J-IM055Ezz_Inventário de EMM's J-IM056Ezz_Ficha Individual de EMM's Planos: J-PL011Ezz_Plano de Calibração	7.1.5 7.1.5.1 7.1.5.2	8.3	6.4
		J-PR03.06 <i>Design</i> e Desenvolvimento de P&S	Impressos: J-IM089Ezz_Estudo de <i>Design</i> e Desenvolvimento	8.3	7.3 7.4 7.5 7.6 8.2 7.8	5.1 5.2
MANUAIS	J-MQ Manual da Qualidade	-	-	4.3 4.4 7.5.1	-	
	J-MDF Manual de Descrição de Funções	-	-	5	5.5	
	J-MAS	-	Impressos:	8.5	4. a 8.	

Tipo de Processo	Processo	Procedimento	Documentos	Requisitos		
				9001	22000	BRC
	Manual de Segurança Alimentar		<p>J-IM019Ezz_Controlo da linha de enchimento</p> <p>J-IM098Ezz_Bibliografia de SA HACCP</p> <p>J-IM100Ezz_Avaliação de Risco de Vidros e Plástico Rígido</p> <p>Instruções de Trabalho:</p> <p>J-IT006Ezz_Controlo de Garrafas</p> <p>Planos:</p> <p>J-PL005Ezz_Análise de Perigos</p> <p>J-PL006Ezz_Monitorização de PCC's</p> <p>J-PR007Ezz_PPRO's</p> <p>J-PL015Ezz_Selecção, avaliação e validação das medidas de controlo</p> <p>J-PL018Ezz_Planeamento e Avaliação dos Resultados individuais da Verificações</p> <p>J-PL022Ezz_Plano de Análise de Perigos HACCP Espumante</p>			2.1 a 2.14 3.1
	J-MV Manual de Viticultura	-	<p>Impressos:</p> <p>J-IM105Ezz_Check-lis BPA</p> <p>J-IM107Ezz_Fluxograma da Vinha</p> <p>J-IM125Ezz_Cálculo de Verificação Interna de Pulverizadores</p>			
	J-MBP Manual Boas Práticas	-	<p>Impressos:</p> <p>J-IM009Ezz_Visitantes Acesso Restrito</p> <p>J-IM010Ezz_Visitantes Acesso Geral</p> <p>J-IM091Ezz_Controlo de Furos</p> <p>J-IM101Ezz_Controlo da ETA</p> <p>J-IM102Ezz_Registo de entrega de EPI's</p> <p>J-IM119Ezz_Panfleto Visitantes</p> <p>J-IM120Ezz_Visitor's Guide Line</p>	8.5	7.2	
	J-MA Manual de Acolhimento	-				