

MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO



GERTAL
COMPANHIA GERAL DE RESTAURANTES
E ALIMENTAÇÃO, S.A.

Índice

ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS À EDIÇÃO/VERSÃO ANTERIOR

ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.

1. INTRODUÇÃO	8
1.1 OBJECTIVOS DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	8
1.2 DIRECTRIZES	9
1.3 ESTRUTURA DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	9
1.4 ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO, REVISÃO E DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	10
1.4.1 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	10
1.4.2 REVISÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	10
1.4.3 DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	11
1.5 CAMPO DE APLICAÇÃO	11
2. POLÍTICA DA GERTAL	13
3. APRESENTAÇÃO DA GERTAL	14
3.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA	14
3.1.1 DESIGNAÇÃO DA EMPRESA	14
3.1.2 ESTRUTURA JURÍDICA	14
3.1.3 MODELO DE GESTÃO	14
3.2 BREVE RESENHA HISTÓRICA	15
3.3 ORGANIGRAMA GERAL DA EMPRESA	16
4. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	17
4.1 REQUISITOS GERAIS	17
4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO	17
5. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO	20
5.1 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO	20
5.2 COMUNICAÇÃO	22
5.2.1 COMUNICAÇÃO EXTERNA (CLIENTES, FORNECEDORES E AUTORIDADES)	22
5.2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA	23



5.2.3 PARTICIPAÇÃO E CONSULTA	23
5.2.4 PREPARAÇÃO E RESPOSTA À EMERGÊNCIA COM IMPACTO NA SEGURANÇA ALIMENTAR	24
6. GESTÃO DE RECURSOS	25
7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	27
7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO, PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, AMBIENTAL, SST E FORMAÇÃO	27
7.2 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE	28
7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO	29
7.4 COMPRAS	29
7.5 REALIZAÇÃO DE PRODUTOS SEGUROS	30
7.5.1 GENERALIDADES	30
7.5.2 EQUIPA DE SEGURANÇA ALIMENTAR	32
7.5.3 DESCRIÇÃO DO PRODUTO	33
7.5.3.1 MATÉRIAS-PRIMAS	33
7.5.3.2 PRODUTO FINAL – REFEIÇÃO	33
7.5.3.3 PRODUTO FINAL – PRODUTOS EM MÁQUINAS DE VENDA AUTOMÁTICA OU EM DISPENSADORES DE BEBIDAS	33
7.5.4 Uso PRETENDIDO	33
7.5.5 FLUXOGRAMAS	33
7.5.6 ANÁLISE DE PERIGOS PARA A SEGURANÇA ALIMENTAR	36
7.5.7 ESTABELECIMENTO DO PROGRAMA DE PRÉ-REQUISITOS OPERACIONAIS (PPRO) E DO PLANO HACCP	36
7.5.8 CONTROLO OPERACIONAL DE AMBIENTE E SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	37
7.5.9 RESPOSTA A EMERGÊNCIAS COM IMPACTE AMBIENTAL OU NA SST	38
8. MEDIÇÃO, ANÁLISE, VERIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA	39
8.1 GENERALIDADES	39
8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO	39
8.3 ANÁLISE DE DADOS	40
8.4 AUDITORIAS INTERNAS	40
8.5 CONTROLO DE NÃO CONFORMIDADES	41
8.6 VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DO PLANO HACCP	42
8.7 MELHORIA CONTÍNUA	42



9. PROCEDIMENTOS E PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	44
9.1 LISTA DOS PROCEDIMENTOS EM VIGOR	44
9.2 MATRIZ DE IMPACTE DOS DOCUMENTOS COM AS SECÇÕES DA NORMA NP EN ISO 9001	45
9.3 MATRIZ DE IMPACTE DOS DOCUMENTOS COM AS SECÇÕES DA NORMA NP EN ISO 22000	46
9.4 MATRIZ DE IMPACTE DOS DOCUMENTOS COM OS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	47
9.5 FLUXO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	48
10. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO	49
10.1 MAPEAMENTO DO PROCESSO COMERCIAL	49
10.2 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE COMPRAS	50
10.3 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO PRODUTO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO	51
10.4 MAPEAMENTO DO PROCESSO HACCP	53
10.5 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA	54
10.6 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE GESTÃO DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA ALIMENTAR E NO TRABALHO E FORMAÇÃO	56
11. ANEXO MSGI_01 (LISTA UNIDADES ABRANGIDAS PELO SGI)	58
12. ANEXO ORG_V07 (ORGANIGRAMA GERTAL)	62



Siglas e Abreviaturas Utilizadas

AGN – Agência Norte

AGS – Agência Sul

AT – Acidente de Trabalho

B2B – GADP – Gabinete de Desenvolvimento e Administração de Pessoal

Dir. D.S.A. – Director da Divisão da Segurança Alimentar

DMM – Dispositivos de Medição e Monitorização

D.S.A – Divisão da Segurança Alimentar

DTP – Dossier Técnico Pedagógico

EFC – Entidade Formadora Certificada

EPI – Equipamento de Protecção Individual

ESA – Equipa de Segurança Alimentar

FDS – Ficha de Dados de Segurança

FT – Ficha Técnica

GC – Gestão Centralizada

Gestor SGI – Gestor do Sistema de Gestão Integrado

HACCP – Análise de Perigos e Controle de Pontos Críticos

HST – Higiene e Segurança no Trabalho

IS – Instrução de Segurança

IT – Instrução do Trabalho

MSGI – Manual de Sistema de Gestão Integrado

MO – Manual da Organização

NC – Não Conformidade

NDSA – Norma da Divisão da Segurança Alimentar

PCC – Pontos Críticos de Controlo

PDCA – Plan, Do, Check, Act (Planear, Fazer, Verificar e Actuar)



PPRO – Programa de Pré-Requisitos Operacionais

PSG – Procedimento do Sistema de Gestão

RH – Recursos Humanos



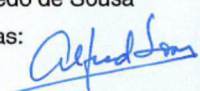
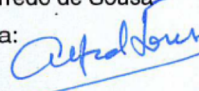
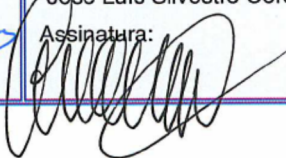
Documento: **Manual do Sistema de Gestão Integrado**

Código: MSGI_02

Título: **Manual do Sistema de Gestão Integrado da GERTAL**

Breve Descrição: Descrição dos Sistemas de Gestão da Qualidade, de Gestão Ambiental, de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho e de Gestão da Segurança Alimentar da GERTAL

Aprovação e Registo de Revisões

Versão	Autoria	Verificação pela D.S.A.	Aprovação pela Administração
V01	Autoria Dir. D.S.A. da AGS/ Gestor do SGI 21.06.2012 Alfredo de Sousa Assinaturas: 	Verificação pela D.S.A. 16.09.2012 Alfredo de Sousa Assinatura: 	Aprovação pela Administração 28.09.2012 José Luís Silvestre Cordeiro Assinatura: 

ALTERAÇÕES INTRODUZIDAS À EDIÇÃO/VERSÃO ANTERIOR

Ed_02	Nova Edição e revisão geral do MSGI. Actualização dos Procedimentos de Gestão e inclusão de PSG-15 (Comunicação) e 16 (Controlo de Equipamentos).
V01	Alteração da designação do membro com responsabilidade e autoridade no SGI (passa a ser o <i>Gestor do SGI</i> , que se não for nomeada pessoa diferente é cumulativamente o Dir. D.S.A. da AGS). No capítulo do Campo de Aplicação, a lista de unidades no âmbito de cada referencial são colocadas num anexo ao MSGI, bem como o organigrama da empresa. Nova apresentação e imagem gráfica do MSGI.



1. INTRODUÇÃO

O Manual do SGI da GERTAL resulta da incorporação no antigo manual do sistema de gestão da qualidade, da integração dos requisitos de normativos dos sistemas de gestão nos quais a organização se foi certificando e para os quais obteve competências e qualificações, quer nos seus recursos humanos, quer nos serviços e produtos prestados tendo em vista a satisfação do cliente e dos seus colaboradores, seguindo uma política de melhoria continua do seu sistema.

A Administração define anualmente os objectivos estratégicos e de gestão, de acordo com a Política estabelecida, em consonância com o desempenho dos processos. A definição dos objectivos estratégicos da GERTAL tem como *input's* o posicionamento da mesma no mercado onde actua e estabelece os princípios de orientação estratégica que se pretendem atingir.

1.1 OBJECTIVOS DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

O Manual do Sistema de Gestão Integrado é aprovado e publicado pela Administração da GERTAL tendo em vista os seguintes objectivos:

Comunicar e divulgar a Política da GERTAL a todas as partes interessadas (colaboradores, clientes e fornecedores, accionistas e outros);

Descrever elementos essenciais, suas interacções e promulgar o seu Sistema de Gestão Integrado, bem como os procedimentos e requisitos com ele relacionado;

Estabelecer e evidenciar a base documental para auditoria ao SGI.

Apresentar o Sistema de Gestão Integrado, bem como, demonstrar a conformidade com os requisitos as normas de referência adoptadas:

- ✚ NP EN ISO 9001 - Sistema de Gestão da Qualidade
- ✚ NP EN ISO 9000 – Sistema de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulários
- ✚ NP EN ISO 9004 - Sistema de gestão da qualidade – Linhas de orientação para Melhoria de Desempenho
- ✚ NP EN ISO 22000 - Sistema de Gestão da Segurança Alimentar
- ✚ NP EN ISO 14001- Sistema de Gestão Ambiental – Requisitos e linhas orientação para a sua utilização
- ✚ OHSAS 18001/NP 4397 - Sistema de Gestão da Segurança e Saúde do Trabalho
- ✚ NP 4410 – Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho – Linhas de Orientação para a implementação da norma 4397

e os requisitos definidos pela GERTAL. A Formação está também reflectida no Manual, nos procedimentos e no regulamento da Formação da Gertal de molde a cumprir os requisitos legais sobre a matéria.



1.2 DIRECTRIZES

A Norma NP EN ISO 9001 é o modelo de Gestão da Qualidade adoptado pela GERTAL para suportar o seu compromisso com a Qualidade. Tendo em vista garantir a correcta interpretação e aplicação da Norma NP EN ISO 9001, a GERTAL apoiou-se, igualmente, nas Normas ISO atrás indicadas. Nas várias vertentes que compõem o SGI da Gertal (Ambiente, Segurança Alimentar e Segurança e Saúde no Trabalho), para além da Qualidade, foram adoptados os seguintes referenciais:

A Norma NP EN ISO 22000 é a norma de referência adoptada pela GERTAL para suportar o Sistema de Gestão de Segurança Alimentar de forma a poder gerir e melhorar os requisitos de segurança alimentar internos e legais.

A Norma NP EN ISO 14001 é a norma de referência adoptada pela GERTAL para suportar o Sistema de Gestão Ambiental de forma a poder gerir e melhorar assim os respectivos aspectos ambientais que pode controlar ou influenciar, bem como os impactos ambientais gerados pela organização.

As Normas OHSAS 18001/NP 4397 são as normas de referência adoptadas pela GERTAL para suportar o Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho de forma a controlar os perigos e riscos e melhorar o respectivo desempenho, através da implementação de medidas de controlo adequadas às actividades da Gertal.

1.3 ESTRUTURA DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

O presente **Manual** encontra-se organizado do seguinte modo:

Capítulo 1: Introdução e dados sobre o Manual do Sistema de Gestão Integrado;

Capítulo 2: Política da GERTAL;

Capítulo 3: Apresentação da GERTAL, sua organização, linhas de negócio e modo de funcionamento;

Capítulos 4, 5, 6, 7 e 8: Sistema de Gestão Integrado, sua descrição em função das Normas;

Capítulo 9: Procedimentos em vigor à data da aprovação desta versão do Manual do Sistema de Gestão Integrado e sua relação com os requisitos da Norma NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001/NP 4397.

Fluxogramas dos processos identificados pela GERTAL e indicadores de gestão dos processos.



1.4 ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO, REVISÃO E DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

1.4.1 ELABORAÇÃO E APROVAÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A Administração assume a responsabilidade de assegurar que o Manual de Gestão do Sistema se encontra acessível a todos os colaboradores e é do conhecimento dos mesmos. A análise da adequabilidade deste Manual é efectuada em reunião com a Administração e tem lugar uma vez por ano ou sempre que as práticas nele descritas tenham sofrido alterações.

A Administração da GERTAL é a entidade responsável pela aprovação do Manual do Sistema de Gestão Integrado e das revisões ao presente documento sempre que necessário. O MSGI é o documento primordial e de topo na hierarquia da estrutura documental de suporte ao SGI. Este, reflete as emanções da Política da Gertal e pretende o envolvimento dos colaboradores e demais partes interessadas na prestação de serviços de restauração colectiva de acordo com as expectativas e satisfação dos clientes, objecto de práticas de melhoria continua, numa cultura de permanente inovação, de modo a promover a segurança dos alimentos, em respeito pelo ambiente e prestados em boas condições de higiene e segurança no trabalho.

O MSGI deve ser utilizado como uma ferramenta de gestão na prossecução dos objectivos pretendidos e definidos pela organização.

A Administração, através da delegação de responsabilidade no Director da Divisão da Segurança Alimentar, assegura a elaboração do Manual do Sistema de Gestão Integrado, bem como a sua detenção, distribuição, manutenção, publicação física e/ou electrónica e arquivo. O conhecimento do MSGI pelos colaboradores da Gertal é outra das atribuições delegadas no Dir. D.S.A..

Todas as cópias impressas e entregues são consideradas cópias não controladas.

As versões obsoletas do Manual da Qualidade são mantidas nos arquivos da GERTAL, ao cuidado do Dir. D.S.A./Gestor do SGI.

1.4.2 REVISÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

A análise da adequabilidade e revisão do Manual do Sistema de Gestão Integrado é levada em consideração pela Administração e Dir. D.S.A., no âmbito do processo anual de revisão do sistema ou em caso de alterações nas práticas e processos do mesmo.

Uma nova Edição é aprovada sempre que sejam introduzidas alterações tais que modifiquem o conteúdo e forma com uma abrangência superior a 30% das páginas. A alteração da versão é aprovada sempre que a GERTAL aprova alterações à Política da GERTAL ou são adoptadas alterações à estrutura orgânica ou funcional da empresa com impacte nos sistemas de gestão da



qualidade, do ambiente, segurança no trabalho ou da segurança alimentar. A cada nova edição/revisão é acrescentada uma unidade numérica ao código (índice) de edição Revisão.

1.4.3 DISTRIBUIÇÃO DO MANUAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

O Manual do Sistema de Gestão Integrado é distribuído a todas as Direcções e Unidades e está disponível para consulta na Divisão da Segurança Alimentar (Norte e Sul).

Os Clientes, Parceiros, Fornecedores e outros *stakeholders* poderão obter uma cópia através de pedido feito ao Dir. D.S.A..

1.5 CAMPO DE APLICAÇÃO

Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade da GERTAL aplica-se à **prestação de serviços de restauração colectiva, incluindo o serviço de refeições pré-preparadas e as actividades de venda em máquinas de distribuição automática com aplicação da metodologia HACCP (análise de perigos e pontos críticos de controlo)**. O Sistema de Gestão da Qualidade da GERTAL aplica-se às Agências Norte e Sul e nas unidades de produção listadas no Anexo ao MSGI.

Exclusões

Todos os requisitos da Norma NP EN ISO 9001 são aplicados no Sistema de Gestão da Qualidade da GERTAL, não sendo por isso de considerar exclusões.

Âmbito do Sistema de Gestão Ambiental

O Sistema de Gestão Ambiental da GERTAL aplica-se à **prestação de serviços de restauração colectiva, incluindo o serviço de refeições pré-preparadas e as actividades de venda em máquinas de distribuição automática**. O Sistema de Gestão Ambiental da GERTAL aplica-se às Agências Norte e Sul e nas unidades de produção listadas no Anexo ao MSGI.

Âmbito do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar

O Sistema de Gestão de Segurança Alimentar da Gertal aplica-se à **prestação de serviços de restauração colectiva, incluindo o serviço de refeições pré-preparadas e as actividades de venda em máquinas de distribuição automática, com a aplicação da metodologia (análise de perigos e pontos críticos de controlo)**. O Sistema de Gestão de Segurança Alimentar aplica-se às Agências Norte e Sul e nas unidades de produção listadas no Anexo ao MSGI.



Âmbito do Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho da GERTAL aplica-se à **prestação de serviços de restauração colectiva, incluindo o serviço de refeições pré-preparadas e as actividades de venda em máquinas de distribuição automática**. O Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho aplica-se às Agências Norte e Sul e nas unidades de produção listadas no Anexo ao MSGI.



2. POLÍTICA DA GERTAL

VISÃO

Antecipar permanentemente soluções de Alimentação que garantam a Opção e Fidelização à GERTAL, através da liderança dos conceitos e métodos.

MISSÃO

Actuar no sector da Restauração, com valores de Qualidade, Ambiente e Segurança, que de acordo com as expectativas, Surpreendam Permanentemente os nossos clientes e utentes, bem como fornecedores, colaboradores e accionistas da GERTAL.

São os seguintes os requisitos pelos quais a GERTAL - Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação, SA define a sua Política da Segurança Alimentar, Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho:

1. Satisfazer os desejos e expectativas dos nossos Clientes.
2. Certificar e manter certificada a Empresa de acordo com as Normas NP EN ISO 9001, NP EN ISO 14001, NP EN ISO 22000 e OHSAS 18001/NP 4397.
3. Pela permanente Inovação e através do autocontrolo e da Melhoria Contínua, garantir a manutenção do Sistema de Gestão Integrado.
4. De acordo com o interesse dos nossos clientes e de Critérios de Rentabilidade, Melhoria de Serviço e Fidelização à GERTAL, estender progressivamente a Certificação às Unidades Operacionais.
5. Liderar o mercado, pela Qualidade dos Serviços, Produtos e Métodos, e pela prioridade a dar à Formação.
6. Responsabilizar e autorizar a Função Segurança Alimentar, Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.
7. Mobilizar Atitudes e Comportamentos que adicionados aos Meios Técnicos e Financeiros Disponíveis, Optimizem Permanentemente a Qualidade, Ambiente e Segurança.
8. Cumprir os requisitos legais e outros voluntariamente assumidos e comunicar aos colaboradores, clientes, fornecedores, consumidores e às autoridades oficiais, os princípios relevantes de segurança alimentar.
9. Praticar a Prevenção em Higiene e Segurança Alimentar (HACCP) pela observância dos princípios gerais da Metodologia de Análise de Riscos e Controlo de Pontos Críticos.
10. Implementar uma cultura de segurança e saúde, promovendo o desenvolvimento sustentado e harmonioso das condições de trabalho, visando a redução dos acidentes de trabalho e a eficácia das medidas de controlo dos riscos.
11. Prevenir a poluição, incidentes de trabalho e os danos para a saúde dos colaboradores.
12. Trabalhar e Trabalhar para:
 - Garantir aos nossos Utentes a Segurança e a Qualidade Alimentares.
 - Garantir aos nossos Clientes as melhores soluções do sector.
 - Garantir aos nossos Fornecedores total seriedade de processos.
 - Garantir aos nossos Colaboradores, segurança, saúde, emprego e perspectivas de carreira estimulantes.
 - Garantir aos nossos Accionistas o reembolso devido pelo investimento.



3. APRESENTAÇÃO DA GERTAL

Este capítulo faz uma breve caracterização da empresa, das suas linhas de negócio, sua organização interna e do seu funcionamento.

Alterações aos dados incluídos nesta secção não implicam a aprovação imediata de nova versão deste manual.

3.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

3.1.1 DESIGNAÇÃO DA EMPRESA

NOME: Gertal, Companhia Geral de Restaurantes e Alimentação, S.A.

NIF – 500126623

ACTIVIDADE (CAE) – 56290

MORADA E CONTACTOS:

SEDE E AGÊNCIA SUL

Rua da Garagem, 10

2795-510 Carnaxide

Email: comercial@lx.gertal.pt

AGÊNCIA NORTE

R. da Lionesa, S/N

Praça do Mercado, Ed. B

4465-671 Leça do Balio

Email: marketing@po.gertal.pt

ENDEREÇO ELECTRÓNICO: www.gertal.pt

3.1.2 ESTRUTURA JURÍDICA

ESTRUTURA JURÍDICA: SOCIEDADE ANÓNIMA

CAPITAL SOCIAL- 700.000,00€

3.1.3 MODELO DE GESTÃO

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO:



PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - JOSÉ LUÍS SILVESTRE CORDEIRO

ADMINISTRADORES:

- Luís Tavares Neves
- António Gonçalves
- José Carlos Brandão Teles
- Manuel Carlos Meireles Pinto

3.2 BREVE RESENHA HISTÓRICA

A GERTAL foi fundada em 1973 no seio do maior grupo económico português da época, e associou-se nos primeiros anos de vida a uma prestigiada empresa Francesa de restauração, adquirindo de raiz dois traços determinantes no seu perfil:

- ✚ Uma visão estratégica ofensiva, capaz de enfrentar a globalidade e a diversidade do mercado nacional da restauração colectiva;
- ✚ Uma capacidade técnico-profissional avançada e inovadora.

Ao privilegiar como clientes as empresas industriais e de serviços associados aos sectores económicos mais dinâmicos e exigentes, e dotados de complexos serviços de restauração, a GERTAL conquista e consolida aqui, até finais dos anos 70, a sua imagem empresarial.

Os anos 80 marcam entretanto a sua afirmação como empresa líder do mercado – em volume de vendas, em volume de refeições servidas e em implantação territorial. Uma realidade que coloca à GERTAL exigências muito particulares no recrutamento e selecção dos Recursos Humanos e que a obriga à instituição de meios permanentes de formação profissional, como uma das condições decisivas para a Qualidade dos seus serviços.

Na viragem para os anos 90 e até ao presente, a GERTAL não só consolida a sua hegemonia no mercado da restauração colectiva como se expande e especializa noutros segmentos marcantes desse mercado, desde logo os da SAÚDE e ENSINO.

No início deste século (XXI), a organização tem encetado o seu crescimento quer em volume de vendas, incremento do número de refeições vendidas, quer no aumento de locais onde presta serviços de restauração colectiva, bem como na diversificação dos segmentos de mercado onde actua.

Também a nível geográfico a GERTAL estendeu as suas actividades e operações, detendo hoje, uma quota de mercado significativa que a torna num *player* importante ao nível das regiões Autónomas da Madeira e Açores, com crescimento nas vendas e em número de unidades que explora.



3.3 ORGANIGRAMA GERAL DA EMPRESA

O organigrama da empresa é actualizado sempre que as estruturas hierárquicas ou funcionais sofrem alteração na organização e têm repercussão sobre algum componente do Sistema de Gestão Integrado.

A versão actualizada à data faz parte da lista de controlo de documentos da Gertal e é alterada sempre que se justifique.

Assim, de modo a evitar a aprovação de uma nova versão do manual provocada por alterações no organigrama, sem grande significância para a empresa, passa a destacar-se este documento como anexo (código - ORG_Vxx) e manter as suas versões actualizadas através do registo do controlo de documentos (RSG-05-C-Vxx).



4. ORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

4.1 REQUISITOS GERAIS

Neste capítulo e seguintes apresenta-se o Sistema de Gestão Integrado da GERTAL.

O desenvolvimento dos capítulos 4, 5, 6, 7 e 8 do Manual do Sistema de Gestão Integrado cumpre a estrutura da Norma NP EN ISO 9001, ou seja, os capítulos têm uma correspondência com a referida Norma.

O Sistemas de Gestão Ambiental, de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho e o de Gestão de Segurança Alimentar foram concebidos e estão implementados numa lógica integrada com o Sistema de Gestão da Qualidade, pelo que todas as referências à componente ambiental, segurança e saúde no trabalho e segurança alimentar aparecem ao longo dos mesmos capítulos mas sem seguirem a ordem das normas NP EN ISO 14001, OHSAS 18001/NP4397 e NP EN ISO 22000, respectivamente.

O Sistema de Gestão da Gertal assenta no clássico ciclo **PDCA** e no desempenho dos **processos**, com as suas interligações e dados de entradas e saídas, por cada actividade realizada de molde a proporcionar uma análise e melhoria contínua sustentada, bem como incrementar o desempenho organizacional.

A organização do Sistema de Gestão Integrado aparece da seguinte forma:

Explicação dos processos ou das actividades: referência às actividades e caracterização genérica do processo implementado.

Procedimentos aplicáveis: Listagem dos procedimentos aplicáveis, os quais estão normalizados e referidos pelo seu nome e código, subentendendo-se que se trata das versões em vigor. A relação completa dos procedimentos (Nome e Código) em vigor à data de aprovação desta versão do Manual do Sistema de Gestão Integrado encontra-se listada no Capítulo 9 – Procedimentos em vigor.

Sequência e interacção de processos: As entradas de cada processo, as principais actividades realizadas seus responsáveis, assim como as respectivas saídas são descritas, nos documentos do “Mapeamento dos processos” que estão mais adiante. Ainda no Capítulo 9, está estabelecido um fluxo geral dos processos dos sistemas e sua interacção.

4.2 REQUISITOS DA DOCUMENTAÇÃO

A GERTAL assegura que o fluxo de informação dentro do seu Sistema de Gestão Integrado é suportado por documentos normalizados e/ou regulamentados, a fim de precaver a atribuição de



responsabilidades e a consistência da informação necessária para que a actividade ou tarefa esperada ou requerida possa ser concretizada com sucesso.

Esses documentos são controlados, isto é, o seu tratamento está sujeito a regras obrigatórias e devidamente documentadas, que no caso dos **Procedimentos** dispõem sobre o seguinte: Título, Código, e Entidade aprovadora, entre outros. Cada actualização de um documento controlado constitui uma nova versão do documento e obedece às mesmas regras que estão estabelecidas para a sua criação original.

A Administração atribui ao Dir. D.S.A./Gestor do SGI competências específicas em matéria da documentabilidade do Sistema de Gestão Integrado. Compete ao Dir. D.S.A./Gestor do SGI a gestão da organização documental do Sistema de Gestão Integrado, a atribuição do código e de versão ao documento controlado que o requeira, o controlo do respeito pelas regras de apresentação do documento, e, se nada for disposto em contrário, a sua disponibilização e arquivo.

Os Procedimentos são designados por **Procedimentos de Sistemas de Gestão (PSG)** e asseguram:

- ☞ A descrição cronológica das actividades na óptica dos seus executores;
- ☞ A identificação do responsável ou responsáveis pelas actividades;
- ☞ A identificação de documentos e das suas relações, face ao objectivo do procedimento, e a identificação dos registos.
- ☞ Todos obedecem a regras normalizadoras pré-definidas, incluindo a sua apresentação e processo de criação e aprovação.

A estratégia definida para a qualidade, ambiente, segurança alimentar e no trabalho (**Política da GERTAL**) e os compromissos assumidos (os **objectivos**) suportam-se no **Manual do Sistema de Gestão Integrado**, nos **Procedimentos** aprovados e na restante documentação, bem ainda como nas práticas em vigor no âmbito da implementação do Sistema de Gestão Integrado.

A regulamentação do controlo dos diversos documentos criados para veicular a informação interna e externamente (as **Matrizes**), bem como a informação neles contida (os **Registos da Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente e Segurança**) cabe aos Procedimentos e a outros documentos criados no âmbito do SGI, tal como Manuais, Instruções de Trabalho ou o próprio Manual do Sistema de Gestão Integrado, ou ainda informação de origem exterior que, não sendo concebida pelo Sistema de Gestão Integrado é, por ele, utilizada.

O Manual do Sistema de Gestão Integrado constitui o topo da hierarquia da documentação do Sistema de Gestão Integrado. Sendo o veículo de comunicação formal da Política da GERTAL, declara os compromissos da Administração em matéria de cumprimento dos requisitos da Norma NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001/NP4397.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 01 “Controlo de Documentos”

PSG – 02 “Controlo dos Registos”



O Sistema de Gestão Integrado assenta na seguinte estrutura documental, a qual se encontra definida em diversos patamares de documentação e regulamentação.

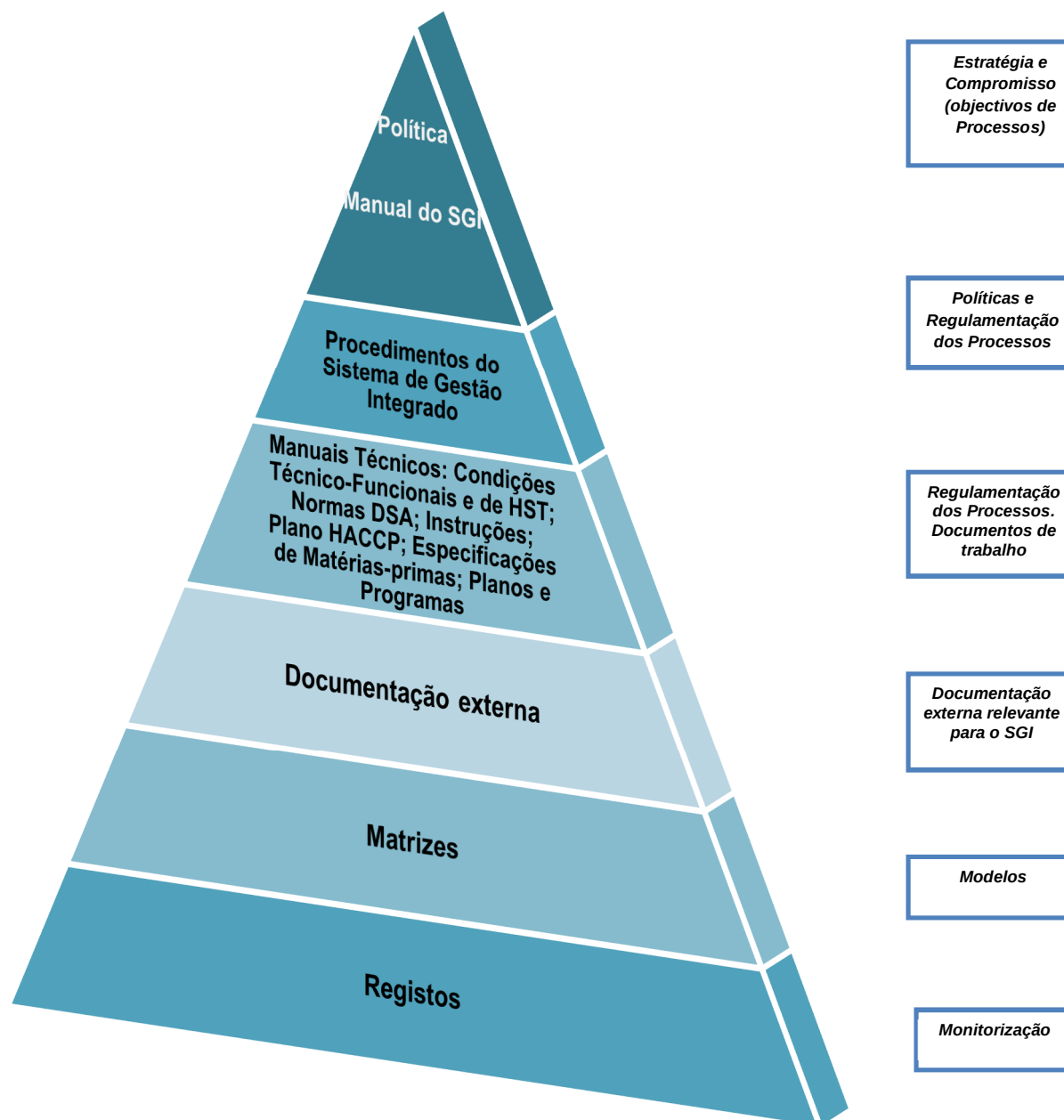


DIAGRAMA DA ESTRUTURA DOCUMENTAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO DA GERTAL,



5. RESPONSABILIDADE DA GESTÃO

5.1 COMPROMETIMENTO DA GESTÃO

A Administração:

Expressa o seu compromisso relativamente à Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho, definindo, aprovando e publicando a Política da GERTAL;

Assegura que a Política da GERTAL é apresentada, debatida e compreendida pelos colaboradores, e é posta em prática e mantida operacional, sendo revista periodicamente;

Garante que o Sistema de Gestão Integrado descrito corresponde aos princípios definidos na Política da GERTAL em vigor, apresentada também neste Manual.

Assegura que as responsabilidades, objectivos e níveis de autoridade dos seus colaboradores estão definidos e documentados, garantindo ainda que estes são consistentes, definindo, para todos os processos e actividades integrantes, o seu responsável ou responsáveis e respectivos suportes de informação, a montante e a jusante;

Entende que o recurso de maior importância da empresa é a sua equipa de recursos humanos, particularmente porque, sendo uma empresa prestadora de serviços, o comportamento e desempenho dos colaboradores exercem impacto directo sobre a qualidade do serviço prestado e por isso investe nos meios e ferramentas adequados para potenciar o desempenho dos colaboradores: garante a disponibilidade e funcionalidade dos meios físicos, logísticos, financeiros e de formação necessários para a prestação do serviço focado na satisfação e fidelização dos consumidores (clientes);

Disponibiliza os recursos apropriados para implementar e manter o Sistema de Gestão Integrado, certificar a sua prática e alcançar os objectivos da Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho;

Dota as estruturas de selecção e recrutamento de pessoal dos recursos condizentes a uma boa prática no processo de admissão, integração, promoção e formação de novos colaboradores para que todo o pessoal fique devidamente habilitado para a correcta execução das actividades ou tarefas que lhe estão atribuídas.

A Administração nomeou o **Director da Divisão da Segurança Alimentar da AGS** que:

- ☞ Detém autoridade global sobre o Sistema de Gestão Integrado;
- ☞ É a interface com a Entidade Certificadora;
- ☞ Dirige todas as actividades relacionadas com a implementação, manutenção, formação, auditoria, revisão e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado e é responsável pela sua apresentação e promoção interna e externa;



- ☞ Acompanha operacionalmente a actividade da Administração, nas suas responsabilidades formalmente definidas, de revisão do Sistema de Gestão Integrado e de definição do Planeamento Anual da Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Formação (objectivos, indicadores e planos).

A Administração detém a competência de **revisão do Sistema de Gestão Integrado**, a qual é executada de forma programada e obrigatória pelo menos uma vez por ano e foca todos os processos operativos da organização abrangidos pelo sistema, estruturando-se com os seguintes dados de entrada:

- ✓ Acompanhamento de acções resultantes de anteriores revisões;
- ✓ Avaliação do desempenho da GERTAL, suportada, entre outros, em dados da avaliação da qualidade, segurança alimentar, ambiente, segurança e saúde no trabalho e formação, pelos clientes e outras partes interessadas;
- ✓ Análise dos resultados dos indicadores de gestão;
- ✓ Resultados das auditorias internas e das avaliações de conformidade com os requisitos legais e com outros requisitos que a organização subscreva;
- ✓ Nível de cumprimento dos objectivos e metas da qualidade, segurança alimentar, ambiente, segurança e saúde no trabalho e formação bem como dos planos estabelecidos para assegurar o cumprimento dos objectivos estabelecidos e dos requisitos especificados;
- ✓ Tratamento e estado das Reclamações, Incidentes e NC, bem como das respectivas Acções Correctivas e Preventivas;
- ✓ As comunicações externas de partes interessadas;
- ✓ Propostas de melhoria;
- ✓ Alterações de circunstâncias, incluindo desenvolvimentos e conformidade e adequabilidade nos requisitos legais e outros requisitos relacionados com os seus aspectos ambientais ou perigos;
- ✓ Avaliação dos dados relativos à conformidade dos produtos e ao controlo do processo;
- ✓ Resultados da participação e consulta dos colaboradores em matéria de segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Revisão da Política da GERTAL e do Manual do Sistema de Gestão Integrado, e verificação de alterações que possam afectar o Sistema de Gestão Integrado.
- ✓ Desempenho ambiental da organização;

O resultado desta revisão é devidamente documentado e dele é dado conhecimento aos colaboradores, pois só assim pode constituir-se como fundamento do processo de avaliação e melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado. Os dados de saída da revisão do sistema, para além das análises, comentários ou decisões relativas aos aspectos acima referidos como “entrada”, podem incluir decisões de melhoria e avaliações sobre o estado dos recursos. As saídas das revisões pela Gestão devem ainda incluir quaisquer decisões e acções relativas a possíveis alterações da política, dos objectivos, das metas e de outros elementos do Sistema de Gestão Integrado, sempre em coerência com o compromisso de melhoria contínua.



5.2 COMUNICAÇÃO

A comunicação nas sociedades modernas é um dos factores de sucesso das organizações tendo para tal de ter definidas as regras do que se quer comunicar, como comunicar, quando e a quem se quer comunicar. Um plano de comunicação e os procedimentos para a execução do mesmo é um imperativo das empresas modernas. Na Gertal, os compromissos assumidos voluntariamente e por via das certificações em vigor na empresa, reforçam essa necessidade.

No procedimento PSG-15 (Comunicação) estabelece-se os requisitos relativos à comunicação de aspectos relevantes, em matéria de formação, qualidade, ambiente, segurança alimentar e SST, a todas as partes interessadas (clientes, fornecedores, colaboradores, entidades oficiais).

5.2.1 COMUNICAÇÃO EXTERNA (CLIENTES, FORNECEDORES E AUTORIDADES)

A GERTAL emite anualmente um relatório do seu desempenho ambiental (**Relatório Ambiental da Gertal**). Este documento, que contém informação sobre os principais aspectos ambientais da organização, é comunicado a várias partes interessadas através da Administração. Esta é a única forma regular de comunicação externa definida para prestar informação a partes interessadas sobre os aspectos ambientais significativos da GERTAL. Podem ser definidas e registadas outras formas de comunicação pela Administração.

Dando sequência ao estabelecido no SGI, a Gertal comunica ao cliente logo na fase inicial da prestação do serviço, para além das condições acordadas na prestação do mesmo, os requisitos ambientais nas unidades (responsabilidade, controlo operacional), o Relatório das condições técnico-funcionais e de higiene e segurança no trabalho realizado pelos seus técnicos e dá a conhecer o Manual de Boas Práticas Ambientais para clientes, da autoria da Gertal.

Para assegurar a informação suficiente sobre formação, segurança no trabalho e segurança alimentar, a GERTAL estabelece e implementa planos de comunicação com fornecedores, clientes e utentes, organismos oficiais e outras organizações.

Na colaboração e parceria com os seus *stakeholders* a Gertal sempre que verifique interesse implícito ou explícito dos mesmos, ou com base nas condições específicas de cada contrato de concessão pode, mediante autorização da Administração, comunicar aos seus clientes as informações relevantes que vierem a ser solicitadas no âmbito do SGI, nomeadamente, as seguintes: Plano de Formação, Relatórios de inspecções higio-sanitárias, Relatórios das análises microbiológicas, Relatórios de Investigação de Incidentes de Trabalho., Relatórios de não conformidades, Registos de SST (Controlo de equipamentos e Check-list de Observação de Comportamentos).

No que diz respeito aos fornecedores da Gertal o Plano de comunicação contempla a comunicação dos requisitos ambientais e de segurança e saúde no trabalho, aplicáveis aos fornecedores de produtos e serviços da Gertal, através do envio dos aspectos relevantes e da



declaração de aceitação, por parte destes, conforme estabelecido em instrução de trabalho (IT 22 e anexos).

Os requisitos de segurança alimentar incluídos no manual de especificações de matérias-primas, são comunicados aos fornecedores, sendo um pressuposto obrigatório dos fornecimentos, conforme estabelecido no PSG-04.

A Gertal realiza reuniões periódicas com os fornecedores, no mínimo com uma frequência anual, para comunicação dos resultados da avaliação de desempenho e avaliação de acções correctivas.

No que concerne às empresas de **trabalho temporário**, são ainda comunicados os seguintes elementos:

- ✚ Identificação de perigos, avaliação de riscos e medidas de controlo preconizadas pela Gertal, por categoria profissional.
- ✚ Requisitos do SGI (IT 22).
- ✚ Resultados das consultas aos trabalhadores.
- ✚ Dados relativos à sinistralidade laboral da Gertal.
- ✚ Requisitos para a qualificação do pessoal a contratar.

5.2.2 COMUNICAÇÃO INTERNA

No âmbito do sistema de gestão integrado, a Gertal assegura a comunicação, aos colaboradores, da **Política da Gertal**, dos objectivos e metas do SGI, desempenho do mesmo, assim como de todos os factos relevantes, em matéria de Formação, SST, Ambiente, Qualidade e Segurança Alimentar.

A GERTAL assegura os meios necessários para que a equipa de segurança alimentar receba atempadamente toda a informação relacionada com os produtos, matérias-primas, equipamentos, sistemas de higiene, requisitos estatutários e regulamentares, requisitos de clientes, resultados dos inquéritos, reclamações e outras situações relevantes em termos de segurança alimentar.

Aos colaboradores é comunicada diversa informação relevante na área da SST, Qualidade, Ambiente e Formação, que se encontra detalhada no PSG-15 (comunicação), para além dos manuais de boas práticas e documentos regulamentares de natureza laboral e técnica em vigor na empresa. Através da formação é veiculada muita informação relacionada com as diferentes áreas da certificação na Gertal.

5.2.3 PARTICIPAÇÃO E CONSULTA

Um SGSST (Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho) é focado e baseado nas pessoas. Para o efeito torna-se imperativo envolver todos os colaboradores da GERTAL e



subcontratados (temporários) num esforço continuado de identificar os perigos e controlar os riscos para a SST (Saúde e Segurança no Trabalho) e melhorar o desempenho da organização.

As regras para participação e consulta dos colaboradores, contratados e partes interessadas externas relevantes, estão documentadas no procedimento PSG14 – “Participação e Consulta”.

Neste documento está documentada toda a adequabilidade legal à Gertal em matéria de informação/participação e consulta dos trabalhadores.

Até ao momento da revisão deste MSGI, os colaboradores ainda não têm representantes dos mesmos em matéria de HST, pelo que a informação e consulta é feita à totalidade dos colaboradores em cada momento (inclui os contratados e temporários).

5.2.4 PREPARAÇÃO E RESPOSTA À EMERGÊNCIA COM IMPACTO NA SEGURANÇA ALIMENTAR

A Administração da GERTAL estabeleceu procedimentos para gerir potenciais situações de emergência e acidentes que possam ter impacto na segurança alimentar.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 15 “Comunicação”

PSG – 09 “Formação e Recursos Humanos”

PSG – 14 “Participação e Consulta”



6. GESTÃO DE RECURSOS

O Sistema de Gestão implementado pela GERTAL, conta com o envolvimento interessado dos colaboradores da empresa, tendo em vista torná-lo conforme aos requisitos constantes da Norma NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000, NP EN ISO 14001, OHSAS 18001/NP 4397 e requisitos legais/ voluntariamente assumidos e na área da formação.

A responsabilidade estruturou-se da seguinte forma:

Liderança – Administração

Coordenação - Director da Divisão da Segurança Alimentar e Direcções Operacionais

Execução – Restantes Colaboradores

A GERTAL identifica as competências e as necessidades de formação técnica das diversas áreas e providencia a execução da formação, com a aprovação da Administração.

Os registos da experiência, treino, e desenvolvimento dos colaboradores da GERTAL são devidamente mantidos nos processos individuais de cada colaborador. Excluem-se da manutenção nos processos individuais, os registos da formação em contexto de trabalho, pelas suas características especiais (oportunidade e duração).

A Formação **e-learning**, a ministrar em plataforma electrónica adequada, constitui-se noutra modalidade de formação que a Gertal abraça nas suas acções formativas de forma a proporcionar aos seus colaboradores competências acrescidas na diversas áreas de formação para as quais a empresa está capacitada e tem nos seus formadores internos uma mais-valia nesta função.

A Equipa da Divisão da Segurança Alimentar da Gertal, S.A. concebeu e desenvolveu conteúdos adequados à formação à distância visando a sua aplicabilidade em especial aos colaboradores das unidades, versando e privilegiando numa primeira fase a formação de acolhimento de novos colaboradores em unidades geograficamente dispersas.

Todos os colaboradores com funções determinantes recebem adicionalmente, formação sobre o Sistema de Gestão Integrado. Esta formação é genérica (caracterização, metodologias e técnicas de utilização do Sistema) e específica (Procedimentos ou outros documentos que respeitam directamente ao colaborador). A preparação e execução da formação sobre o SGI decorre sob supervisão do Director da Divisão da Segurança Alimentar, em coordenação com os responsáveis para as diversas estruturas aprovadas nesta matéria, e dela resultam igualmente os necessários registos. Estes podem ser de natureza electrónica na formação à distância.

Como todas as organizações com utilização de mão-de-obra intensiva, a gestão dos recursos humanos e a sua qualificação é uma preocupação e um desafio para a empresa, em especial quando o nível de competências dos potenciais candidatos ao emprego é de uma forma geral muito baixo e o resultado da empresa (produto) tem importância na saúde dos consumidores.

Ainda na óptica da gestão dos recursos, a GERTAL, determina as necessidades em infraestruturas e equipamentos, imprescindíveis à prossecução da conformidade do serviço,



preservação dos alimentos, segurança dos mesmos e defesa da saúde do consumidor, e providencia ou pugna pelo seu provimento.

A Gestão garante a disponibilidade dos recursos indispensáveis para estabelecer, implementar, manter e melhorar o sistema de gestão da qualidade, o sistema de gestão da segurança alimentar, o sistema de gestão ambiental, o sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho e formação certificada (**EFC**).

Estes recursos incluem os recursos humanos e aptidões específicas, as infraestruturas da organização e os recursos tecnológicos e financeiros. Regularmente, através das actividades de auditoria ou inspecção geridas pela Divisão da Segurança Alimentar, é feita a verificação da adequabilidade e disponibilidade dos mesmos.

No procedimento “Formação e Recursos Humanos” (PSG-09) descrevem-se as actividades e regulação interna da função **formação** e **gestão de recursos Humanos** desenvolvidas na Gertal de forma a assegurar a selecção/contratação de pessoal qualificado, actualizar as suas competências de acordo com as necessidades da empresa e regular, responsabilizar, controlar o processo de trabalho de todos os colaboradores.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 09 “Formação e Recursos Humanos”



7. REALIZAÇÃO DO PRODUTO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

7.1 PLANEAMENTO DA REALIZAÇÃO DO PRODUTO, PRESTAÇÃO DO SERVIÇO, AMBIENTAL, SST E FORMAÇÃO

A GERTAL advoga e pratica o princípio do primado do planeamento sobre a actividade.

Sob o ponto de vista global, a Administração aprova anualmente os orçamentos, e define objectivos (dos processos) e metas para a empresa. O Planeamento anual das funções Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Formação (objectivos, metas, indicadores e planos ou programas) leva em conta as conclusões da revisão anual do Sistema de Gestão Integrado e atende às necessidades de melhoria do mesmo tendo em vista a sua adequabilidade às necessidades e características da actividade comercial previstas para o período subsequente;

Sob o ponto de vista específico, os Procedimentos e outros documentos do SGI, são revistos e preparados de forma a regulamentar o necessário planeamento das actividades dos processos, incluindo quando necessário a preparação e monitorização dos respectivos planos, a identificação dos pontos de controlo ou actividades de verificação, e os critérios de aprovação, particularmente os que estão em relação com a realização do produto;

Os processos de realização são documentados, defendendo as actividades de verificação, validação, e inspecção específicas, incluindo os critérios de aceitação estabelecidos para o produto.

Relativamente à **actividade Formativa**, a GERTAL estabeleceu a prática sistemática da avaliação da necessidade de formação dos seus colaboradores, com vista à condução das actividades relacionadas com o serviço, induzindo formação imediata e mediata. A elaboração do Plano de Formação anual tem como entradas, essas mesmas necessidades de formação subsequentes ao diagnóstico das necessidades formativas ou levantamento efectuado, para além de saídas do processo de realização do produto e actividades de monitorização/verificação (análises microbiológicas, inspecções e auditorias, etc)) descritas no procedimento da Formação (PSG-09)

Sob o ponto de vista ambiental, a GERTAL assenta todo o planeamento do sistema de gestão ambiental em dois aspectos distintos.

Em primeiro lugar são identificados os aspectos ambientais das actividades produtos e serviços da organização. São também determinados quais os respectivos impactes ambientais que lhe estão associados. Depois existe uma metodologia para determinar quais são os aspectos ambientais significativos. Estes aspectos ambientais significativos são tidos em consideração de forma prioritária na implementação e funcionamento de todo o sistema de gestão ambiental, através da sua monitorização no Programa de Gestão. No procedimento PSG-11 “Identificação e Avaliação de Aspectos Ambientais” todo esse processo é detalhado.



Sob o ponto de vista da segurança e saúde no trabalho, a GERTAL assenta o seu planeamento na identificação de perigos e respectiva análise de riscos. Esta identificação e avaliação são baseadas em regras e metodologias documentadas no procedimento PSG-12 “Identificação de Perigos e Gestão de Riscos Profissionais”. Esta prática permite identificar os perigos, bem como determinar aqueles que têm, ou não, um risco aceitável e definir ou alterar os controlos relevantes. Os perigos para os quais existam riscos não aceitáveis são considerados prioritariamente na implementação e funcionamento do sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho de forma a minimizar os respectivos riscos.

O outro aspecto essencial do planeamento de todo o sistema de gestão ambiental e da segurança e saúde no trabalho passa pela identificação e adequabilidade dos requisitos legais e outros voluntariamente subscritos que a Gertal deve e quer dar cumprimento integral. No procedimento PSG10 “Requisitos Legais e Outros” descreve-se a metodologia e responsabilidades pela identificação e análise destes requisitos para que sejam tidos em consideração no sistema de gestão ambiental e da segurança e saúde no trabalho.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG-09 – 09 “Formação e Recursos Humanos”

PSG-10 – Requisitos Legais e Outros

PSG-11 – Identificação e Avaliação de Aspectos Ambientais

PSG-12 – Identificação de Perigos e Gestão de Riscos Profissionais

7.2 PROCESSOS RELACIONADOS COM O CLIENTE

A informação fornecida a Clientes no âmbito da negociação de um contrato, relativa aos serviços propostos, é adequada, clara e precisa.

Antes de apresentar a sua proposta e de estabelecer qualquer compromisso, a GERTAL garante que os requisitos dos Cliente estão claramente definidos e compreendidos, que a oferta corresponde a serviços disponíveis para fornecimento, que a proposta se encontra descrita de uma forma clara respondendo aos requisitos do Cliente para que os compromissos assumidos sejam cumpridos.

Outros requisitos, ainda que não declarados pelo cliente, são assumidos pela GERTAL, quando aparecem em relação com a utilização especificada ou requerida, nomeadamente para o produto.

A GERTAL aceita alterações ao contrato desde que documentadas e aprovadas por todas as partes envolvidas e assegura a transmissão da informação relativa à alteração acordada aos seus colaboradores e/ou subcontratados envolvidos no fornecimento.

Todas as actividades de comunicação com o cliente, nomeadamente informações sobre o produto, contratos e posteriores alterações com impacto na assunção de compromissos e na



execução do serviço, bem como informações de retorno incluindo as reclamações do cliente, são registadas e estes registos são preservados e disponibilizados.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 03 “Procedimento Comercial”

7.3 CONCEPÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A GERTAL planeia e controla a concepção e o desenvolvimento da produção e do serviço. Estas actividades respeitam um planeamento determinado, assumindo as revisões, verificações e validações apropriadas a cada etapa considerada. As responsabilidades e autoridades são identificadas. No desenvolvimento de novos produtos é aplicada a metodologia HACCP.

O tipo de produção e serviço assegurados pela GERTAL estão devidamente regulamentados e estabelecidos. Assim sendo considera-se necessário encetar actividades de concepção e desenvolvimento, apenas nas situações em que a actividade comercial identifica requisitos que estão para além das competências reconhecidas à GERTAL.

7.4 COMPRAS

Para o desenvolvimento da sua actividade de negócio a GERTAL necessita dos seguintes fornecimentos principais: matérias-primas alimentares e não alimentares, equipamentos e serviços.

A GERTAL definiu em procedimento os requisitos de avaliação dos seus fornecedores qualificados, incluindo as auditorias e análises laboratoriais para verificação das matérias-primas.

A GERTAL estabeleceu regras de emissão e registo de notas de encomenda, incluindo o seu conteúdo obrigatório: identificação da matéria-prima, código quando aplicável, prazo de entrega, preço unitário (quando aplicável) e quantidade, com base em requisições emanadas por uma função autorizada.

As matérias-primas adquiridas são sujeitas a conferência, considerando as guias de remessa ou de transporte ou as facturas apresentadas pelos fornecedores.

A verificação das matérias-primas compradas pela GERTAL nas instalações dos fornecedores está prevista, complementando a inspecção no acto da recepção, bem como a efectuada posteriormente nos locais de trabalho, aquando das inspecções previstas.

A verificação pelo cliente das matérias-primas compradas, nas instalações da GERTAL, ou do seu fornecedor, é sempre possível, quer esteja especificado contratualmente ou não.



Os fornecedores, quer de produtos quer de serviços, estão também sujeitos a critérios claros de teor ambiental e de segurança e saúde no trabalho, para os respectivos fornecimentos. A Instrução de Trabalho n.º 22 e seus anexos (IT-22) serve para comunicar e registar os compromissos assumidos pelos parceiros comerciais da Gertal em especial naquelas matérias.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 04 “Seleção e Avaliação de Fornecedores”

7.5 REALIZAÇÃO DE PRODUTOS SEGUROS

7.5.1 GENERALIDADES

A produção e a prestação do serviço pela GERTAL requerem o estabelecimento de documentação reguladora de actividades, para assegurar que estas decorrem de forma controlada.

Os documentos aplicáveis definem os critérios de execução, preveem a utilização conveniente do equipamento adequado e orientam os recursos humanos quanto à sua atitude em cada situação do fornecimento do serviço ou do processo em causa.

Para o efeito, a GERTAL recorre ao programa de pré-requisitos, ao plano HACCP, às normas internas (NDSA) e às IT's e Instruções de Segurança (IS), aos próprios procedimentos dos sistemas de gestão, entre outros, orientados para actividades ou tarefas identificadas a partir dos fluxos produtivos ou dos processos.

A produção e o serviço socorrem-se de metodologias de monitorização e controlo, baseadas nos princípios da metodologia HACCP.

A GERTAL estabelece e aplica regras de inspecção/auditora ou verificação ao longo dos seus processos de fornecimento, as quais se encontram devidamente regulamentadas sendo os seus resultados documentados.

A GERTAL:

- ☞ Assegura a execução documentada de verificações ou testes, com registo dos seus resultados, ao longo da execução das várias fases de produção ou fornecimento;
- ☞ Garante a adequada qualificação dos seus Técnicos para a execução das inspecções às actividades e tarefas conduzidas nas unidades operacionais;
- ☞ Garante que são realizadas inspecções à produção e ao serviço, e que os respectivos resultados são documentados. Estão neste caso as Auditorias Higio-Sanitárias e de HST efectuadas pela D.S.A.. Tratando-se de registos da qualidade, segurança alimentar, ambiente, SST e formação, estes resultados documentados são preservados e estão disponíveis para consulta.



- ☞ Assegura a identificação e rastreabilidade dos produtos que compra e utiliza, através dos documentos de compra, da documentação de suporte dos fornecedores e, ainda, através da informação constante da rotulagem das matérias-primas.
- ☞ Com vista a garantir que as condições técnico-funcionais das infraestruturas e equipamentos de trabalho utilizados nas mais diversas actividades de diferentes processos estão em conformidade com os requisitos requeridos (legais, funcionais), há lugar à elaboração de inspecção aos mesmos e registo em documento/suporte adequado em vigor na empresa. Este documento, sempre que se justifica é enviado ao cliente para que dele tenha conhecimento e elabore/encete plano de acção correctiva para as não conformidades encontradas.

A GERTAL estabeleceu métodos de identificação e rastreabilidade dos serviços prestados, através de registos ou retenção de rotulagem, e pela conservação de amostras testemunho de produtos servidos.

A conformidade dos alimentos é assegurada pela correcta execução de actividades de manuseamento, preparação, embalagem, armazenamento, preservação e distribuição, suportadas em boas práticas, e quando conveniente, em documentação aprovada pelas funções autorizadas (NDSA e IT's).

A GERTAL pratica os métodos logísticos adequados à sua actividade, aplicando os procedimentos que regulamentam e responsabilizam as respectivas actividades e os seus agentes.

Os recursos humanos intervenientes nas operações encontram-se devidamente treinados para a utilização dos métodos estabelecidos e dispõem dos meios de segurança considerados necessários. Por outro lado, o manuseamento de materiais armazenados ou em trânsito, em particular os produtos de limpeza e desinfecção, cumprem as disposições definidas e as regras de segurança adequadas. Os Equipamentos de Protecção Individual (EPI) são disponibilizados aos seus colaboradores sempre que as tarefas a realizar ou substâncias a manipular assim o exijam, tendo por base uma identificação de perigos e gestão de riscos elaborada pelos técnicos de HST da Gertal, ou por indicação do fornecedor dos produtos em questão, menções de rotulagem ou de Fichas Técnicas (FT) ou de Fichas de Dados de Segurança (FDS).

A GERTAL organiza as instalações de forma a adequá-las ao correcto armazenamento e acondicionamento das matérias-primas, dividindo-as em áreas, função do estado dos produtos (recepção, armazenamento, e serviço, zonas ou locais para produto não conforme e zonas de produção).

Todos os materiais guardados pela GERTAL encontram-se em embalagens adequadas ao seu transporte e manutenção, de acordo com os procedimentos ou normas em vigor.

A GERTAL garante as condições de armazenamento de material perecível e/ou com requisitos de retenção determinados pelo cliente.



A evidência da conformidade do produto com os requisitos especificados, bem como a validação dos processos de fornecimento do serviço, é assegurada pelas verificações efectuadas nas fases identificadas, conforme estabelecido no Sistema Integrado. Este pressuposto considera a aprovação dos equipamentos, efectuada no decurso da inspecção ao estado dos recursos (incluindo intervenções de manutenção), ou resultando das próprias verificações consideradas ao nível das unidades de produção (unidades operacionais).

Para estas verificações a GERTAL recorre nas fases requeridas, a equipamento de medição, sujeito a calibração ou verificação, e que se encontra devidamente identificado, mantendo-se os registos das actividades de calibração ou verificação efectuadas sobre os equipamentos.

Assim a GERTAL utiliza os meios de inspecção, medição e ensaio adequados à sua actividade, os quais são objecto de procedimentos de controlo apropriados.

No serviço assegurado pela GERTAL é considerada a utilização ou incorporação de propriedade fornecida pelo cliente, que como tal é sujeita a uma adequada preservação, de forma a evitar danos, extravios ou uso abusivo, bem como a sua permanente disponibilidade.

Em casos especiais devidamente identificados, e sempre que especificado, a GERTAL considera a intervenção do cliente para a liberação do serviço.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 05 “Controlo dos Dispositivos os de Medição e Ensaio”

PSG – 06 “Controlo do Produto Não Conforme”

PSG – 09 “Formação e Recursos Humanos”

PSG – 10 “Requisitos Legais e Outros”

PSG – 12 “Identificação de Perigos e Gestão de Riscos Profissionais”

PSG – 15 “Comunicação”

PSG – 16 “Controlo de Equipamentos”

Outros Documentos Aplicáveis:

Programa de pré-requisitos

Plano HACCP

Planos de Monitorização, Verificação e Validação

Normas da Divisão da Segurança Alimentar

Instruções de Trabalho e de Segurança (IS) de entre outros documentos.

7.5.2 EQUIPA DE SEGURANÇA ALIMENTAR

A Equipa de Segurança Alimentar (ESA) da Gertal está organizada e nomeada no Manual HACCP. O funcionamento da mesma encontra-se descrito detalhadamente nesse documento.

Outros Documentos Aplicáveis:

Plano HACCP



7.5.3 DESCRIÇÃO DO PRODUTO

7.5.3.1 MATÉRIAS-PRIMAS

Este subcapítulo está descrito ao pormenor no Manual HACCP da Gertal que pode ser facultado para consulta.

Outros Documentos Aplicáveis:

Plano HACCP

7.5.3.2 PRODUTO FINAL – REFEIÇÃO

Este subcapítulo está descrito ao pormenor no Manual HACCP da Gertal que pode ser facultado para consulta.

Outros Documentos Aplicáveis:

Plano HACCP

7.5.3.3 PRODUTO FINAL – PRODUTOS EM MÁQUINAS DE VENDA AUTOMÁTICA OU EM DISPENSADORES DE BEBIDAS

Este subcapítulo está descrito ao pormenor no Manual HACCP da Gertal que pode ser facultado para consulta.

Outros Documentos Aplicáveis:

Plano HACCP

7.5.4 USO PRETENDIDO

Este subcapítulo está descrito ao pormenor no Manual HACCP da Gertal que pode ser facultado para consulta.

Outros Documentos Aplicáveis:

Plano HACCP

7.5.5 FLUXOGRAMAS

O conhecimento de todas as etapas do processo, desde as matérias-primas ao produto final é essencial para suportar a análise de perigos para a segurança alimentar. A descrição dos processos e das suas interações é descrita com o recurso a fluxogramas. Estes, foram estabelecidos tendo em conta as semelhanças do processo e perigos e riscos de cada grupo, de forma a facilitar a compreensão dos mesmos.

Foram identificados os seguintes fluxogramas relativos ao processo produtivo:



GRUPO I	Sopas e Cremes
GRUPO II	Canja, sopas de peixe e sopas de carne
GRUPO III	Carnes e pescado assado/corado
GRUPO IV	Carnes e pescado estufados ou cozidos
GRUPO V	Carnes e pescado grelhados
GRUPO VI	Fritos
GRUPO VII	Massas e arroz
GRUPO VIII	Vegetais
GRUPO IX	Vegetais crus
GRUPO X	Sobremesas
GRUPO XI	Bebidas
GRUPO XII	Produtos lácteos
GRUPO XIII	Produtos de padaria
GRUPO XIV	Sandwiches
GRUPO XV	Cooked-chilled
GRUPO XVI	Distribuição

Os fluxogramas mencionados são genéricos e carecem da acção de um técnico da D.S.A. para efectuar uma confirmação na unidade, através do acompanhamento do processo. Esta será efectuada ao longo da produção, cobrindo todas as operações, por forma a assegurar que os processos são sempre conduzidos de igual modo.

Esta secção está descrita ao pormenor no Manual HACCP da Gertal.

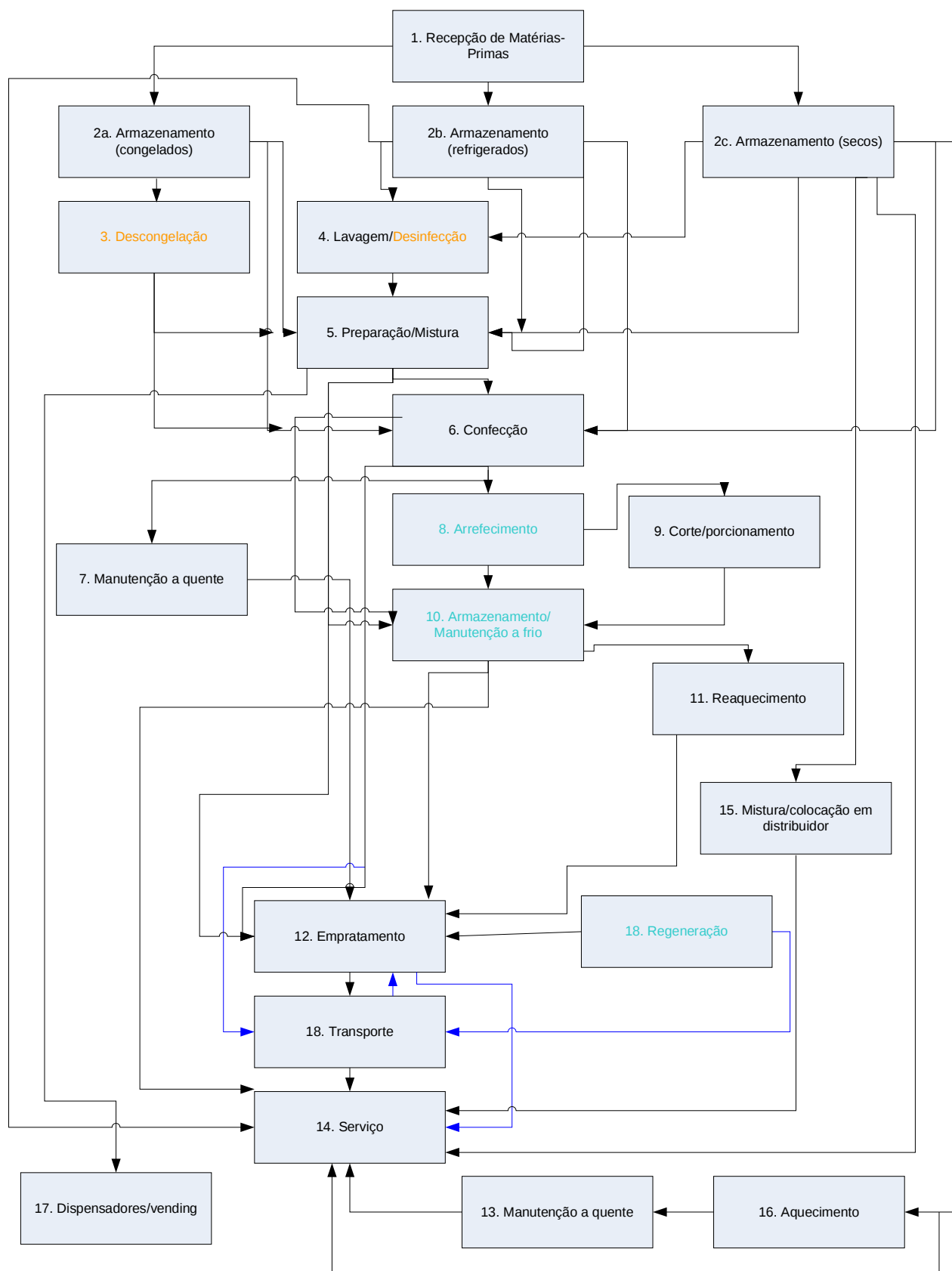
Outros Documentos Aplicáveis:

Plano HACCP

A Gertal possuiu uma matriz de fluxograma por grupo de produtos associado às etapas aplicáveis, para além do fluxograma geral das mesmas que se reproduz em seguida:



FLUXOGRAMA GERAL



7.5.6 ANÁLISE DE PERIGOS PARA A SEGURANÇA ALIMENTAR

A realização de análise de perigos para a segurança alimentar começa com a identificação dos potenciais perigos associados a todas as fases do processo desde das matérias-primas até à distribuição. Inerente a esta análise de perigos está a avaliação do risco em função da probabilidade de ocorrência e da severidade do perigo identificado, no sentido de determinar o significado do mesmo.

A análise de perigos foi realizada para cada grupo de produto/etapa do processo e, nesta análise, foram tomados em consideração os perigos de natureza biológica, química e física.

7.5.7 ESTABELECIMENTO DO PROGRAMA DE PRÉ-REQUISITOS OPERACIONAIS (PPRO) E DO PLANO HACCP

De modo a efectuar a determinação dos pontos do processo onde devem ser aplicados controlos, de forma a prevenir, eliminar ou reduzir os perigos para a segurança alimentar para níveis aceitáveis – PCC e PPRO – é utilizada a chamada “árvore de decisão” (protocolo constituído por uma sequência de questões estruturadas, aplicadas a cada passo do processo).

A GERTAL estabeleceu, para cada PCC e PPRO, os respectivos limites críticos. Estes limites críticos respeitam as exigências legalmente estabelecidas e estão em conformidade com o conhecimento técnico e científico.

A GERTAL estabeleceu um sistema de monitorização dos PCC e dos PPRO, de modo a obter, atempadamente, toda a informação que é necessária para assegurar que o processo está controlado. Os dados obtidos a partir de medições dos parâmetros de controlo são registados, com o objectivo de evidenciar o nível de desempenho do sistema.

A GERTAL estabeleceu as acções correctivas a implementar quando os resultados de monitorização dos PCC ou dos PPRO indicam uma perda de controlo, isto é, um desvio em relação ao limite crítico definido para cada ponto.

Este subcapítulo está descrito ao pormenor no Manual HACCP da Gertal que pode ser facultado para consulta.

Outros Documentos Aplicáveis:

Fluxogramas

Plano HACCP

Planos de Monitorização, Verificação e Validação

Programa de Pré-Requisitos Operacionais



7.5.8 CONTROLO OPERACIONAL DE AMBIENTE E SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A GERTAL identificou e planeia as operações e actividades que estão associadas aos aspectos ambientais e perigos identificados (consistentes com a sua política e os seus objectivos e metas), de forma a garantir que estas operações são realizadas sob condições especificadas, nomeadamente:

- a) estabelecendo, implementando e mantendo várias instruções de trabalho documentadas para controlar as situações onde a sua inexistência possa conduzir a desvios à política e aos objectivos e metas;
- b) definindo critérios operacionais nestas instruções de trabalho;
- c) estabelecendo, implementando e mantendo procedimentos relacionados com os aspectos ambientais significativos identificados dos bens e serviços utilizados pela GERTAL, e comunicando os procedimentos e requisitos aplicáveis aos fornecedores, incluindo subcontratados;
- d) estabelecendo, implementando e mantendo procedimentos relacionados com a identificação os perigos e avaliação de riscos para os colaboradores resultantes das tarefas/equipamentos utilizados;
- e) Controlos relacionados com produtos, equipamentos e serviços adquiridos;
- f) Controlos relacionados com contratados e outros visitantes do local de trabalho.

Em particular para os pontos c), d), e) e f) a GERTAL definiu e documentou um conjunto de regras específicas em Instruções de Trabalho, Instruções de Segurança, Instruções de Emergência (geral e particulares) e Normas DSA.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 11 “Identificação e Avaliação de Aspectos Ambientais”

PSG – 12 “Identificação de Perigos e Gestão de Riscos Profissionais”

Outros Documentos Aplicáveis:

Planos de Emergência Internos (da Gertal e de clientes)

Instruções de Trabalho

Instruções de Segurança

Instruções de Emergência (geral e particulares)

Normas DSA

Avaliação de Riscos



7.5.9 RESPOSTA A EMERGÊNCIAS COM IMPACTE AMBIENTAL OU NA SST

A GERTAL estabeleceu, implementou e mantém vários procedimentos para identificar as situações de emergência potenciais e os acidentes potenciais que podem ter (um) impacto (s) no ambiente e na SST, e como dar resposta a estas situações.

Estes procedimentos estão organizados em Planos de Emergência Internos das diferentes instalações, nomeadamente AGS e AGN.

A resposta às situações de emergência e aos acidentes reais foi concebida para prevenir ou mitigar danos humanos, materiais e os impactos ambientais adversos associados.

Acrescenta-se ainda que a GERTAL examina periodicamente e, quando necessário, revê os seus procedimentos de preparação e resposta a emergências, em particular após a ocorrência de acidentes ou situações de emergência. A GERTAL também testa periodicamente tais procedimentos, através da realização de simulacros documentados.

Nas unidades, a resposta às situações de emergência é feita de acordo com as regras, procedimentos e até planos de emergência do cliente, sendo que à GERTAL cabe a tarefa de verificar se estes são suficientes. Em caso afirmativo os trabalhadores da GERTAL são envolvidos nas acções de formação, treino e simulacros que o cliente realize. Já no caso de o cliente não providenciar estes mecanismos (formais e práticos) para resposta a emergências, será a GERTAL a assegurá-los.

Para o efeito foram definidas diferentes instruções, nomeadamente instruções de trabalho, uma instrução geral de emergência e várias instruções particulares de emergência, bem como algumas instruções de segurança.

Outros Documentos Aplicáveis:

Planos de Emergência Internos (da Gertal e de clientes)

Instruções de Trabalho

Instruções de Segurança

Instruções de Emergência (geral e particulares)

Normas DSA



8. MEDIÇÃO, ANÁLISE, VERIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

8.1 GENERALIDADES

A GERTAL assegura o planeamento e a implementação das actividades de monitorização, medição, análise, verificação, validação e melhoria, para assegurar que as matérias-primas utilizadas, os produtos elaborados ou o serviço prestado são conformes. A GERTAL considera aquelas actividades para avaliar a conformidade do Sistema de Gestão Integrado, de forma a possibilitar a melhoria constante da sua realização.

As inspecções e ensaios efectuados nos termos dos procedimentos aplicáveis são devidamente registados, e quando aplicável, servem como forma de identificar o estado de inspecção e ensaio dos produtos e do serviço.

A GERTAL utiliza Técnicas Estatísticas para tratamento de dados, em diferentes áreas, como por exemplo: Avaliação da Satisfação do Cliente, relativamente ao serviço e seu fornecimento; Reclamações; Auditorias Higio-Sanitárias; Avaliação do cumprimento das Normas D.S.A; Avaliação de Fornecedores; Conformidade de análises microbiológicas a alimentos e águas de consumo; Formação.

A GERTAL monitoriza e mede ainda, de uma forma regular, as características principais das suas operações que podem ter um impacte ambiental significativo bem como o seu desempenho em termos de SST. Entre estas, encontram-se as actividades associadas a aspectos ambientais significativos, perigos com maior risco, controlos operacionais relevantes, objectivos e metas, questões legais, e outras.

8.2 MONITORIZAÇÃO E MEDIÇÃO

Existe um Plano de Monitorização e Medição, revisto anualmente, onde são descritos os aspectos a monitorizar ou medir, os indicadores associados, a forma de fazer a monitorização ou medição, o responsável pela sua realização e a forma de registo destas actividades.

No âmbito da realização do produto nas unidades, a GERTAL assegura a monitorização e medição de acordo com o estabelecido no Programa de Pré Requisitos Operacionais e no Plano HACCP.

Apesar de não ser uma prática comum, a GERTAL assegurará que, no caso de recorrer a meios de monitorização externos, serão utilizados equipamentos de monitorização e medição calibrados ou verificados e que estes estão sujeitos a manutenção, mantendo-se os registos associados nos próprios relatórios de monitorização.



O estudo criterioso e sistemático dos resultados dos dados obtidos é um dos principais factores de análise e melhoria do desempenho do serviço, promovendo continuamente acções de reajustamento ao Sistema de Gestão Integrado.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 05 “Controlo dos Dispositivos de Medição e Ensaio” Plano de Monitorização

8.3 ANÁLISE DE DADOS

A GERTAL recolhe e analisa dados relativos:

- ✓ À satisfação dos clientes, nomeadamente pelos relatórios semanais de serviço e pelas reclamações;
- ✓ À conformidade dos produtos, nomeadamente pelos registos diários de monitorização do programa de pré-requisitos operacionais e do plano HACCP, e de actividades de verificação, tais como auditorias higio-sanitárias, análises laboratoriais, situações de emergência, acidente ou retirada e auditorias externas;
- ✓ Ao desempenho dos fornecedores, nomeadamente registos de devoluções e anomalias, e resultados de análises e inspecções;
- ✓ Às características e tendências dos processos e produtos, nomeadamente pelos suportes referidos nos pontos anteriores e ainda pelas auditorias internas e acções correctivas e preventivas;
- ✓ Ao desempenho do seu sistema de gestão ambiental;
- ✓ Ao desempenho do seu sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho.
- ✓ À Formação, pelo desenrolar das ações e indicadores aprovados.

8.4 AUDITORIAS INTERNAS

A GERTAL estabelece e mantém actividades, tendo em vista a verificação da percepção do cliente e cumprimento de requisitos legais, quanto às actividades, produtos e serviços prestados.

A GERTAL tem devidamente estabelecido um sistema estruturado e abrangente de Auditorias Internas, as quais constituem uma avaliação planeada do Sistema de Gestão Integrado, em função dos requisitos estabelecidos, usando evidências objectivas (Registos da Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Formação), de forma a identificar oportunidades de melhoria e registar as potencialidades dos mecanismos de controlo da organização.

As Auditorias Internas da GERTAL são actividades documentadas coordenadas por Auditores qualificados para o efeito, e executadas de acordo com planos anuais:



- ✓ Tendo em vista determinar se os processos têm sido desenvolvidos, documentados e efectivamente implementados de acordo com os requisitos estabelecidos.
- ✓ Originando o registo de Não Conformidades em relação às disposições do SGI aplicáveis, com base em evidências objectivas de incumprimentos ou de impactes Indesejáveis.

O Dir. D.S.A./Gestor do SGI detém a responsabilidade de coordenar a preparação, execução e seguimento dos resultados das Auditorias Internas, designadamente reportando os seus resultados, documentando as acções dirigidas às não conformidades e suas causas e reportando ainda eventuais desvios à sua implementação.

As Auditorias Internas são um factor de melhoria contínua do Sistema de Gestão Integrado, e os seus resultados constituem um elemento central para a sua revisão pela Administração.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG – 08 “Auditorias Internas”

8.5 CONTROLO DE NÃO CONFORMIDADES

A GERTAL estabelece e mantém procedimentos documentados de forma a assegurar que qualquer desvio em relação às Normas de referência, legislação ou outras disposições planeadas são identificadas e tratadas.

Os produtos não conformes com os requisitos especificados, ou potencialmente não seguros, são impedidos de serem utilizados inadvertidamente. De igual modo, os serviços “não conformes” são objecto de tratamento, de forma a impedir a ocorrência de não conformidades ou de forma a minimizar as suas consequências.

Por requisitos especificados para o produto entendem-se, as características e propriedades das matérias-primas garantidas pelo fabricante e os termos e condições de fornecimento dos produtos estabelecidos pelo Cliente na sua encomenda, ou considerados internamente pela GERTAL.

As matérias-primas não conformes ou potencialmente não seguras recebidas do fornecedor são objecto de avaliação e devolvidas de imediato à procedência sempre que possível, ou a sua aceitação é condicionada a posterior avaliação e eventual resolução do problema por parte do fornecedor.

O destino a conferir aos produtos não conformes ou potencialmente não seguros, é competência de colaboradores com autoridade relevante, definida em procedimento.

No caso de ocorrência de incidentes, estes são identificados e tratados de acordo com o definido no PSG-13 “Tratamento de incidentes”.



Procedimentos Aplicáveis:**PSG – 06 “Controlo do Produto Não Conforme”****PSG – 07 “Acções Correctivas e Preventivas”****PSG – 13 “Tratamento de incidentes”****8.6 VERIFICAÇÃO E VALIDAÇÃO DO PLANO HACCP**

A GERTAL incluiu, no seu SGI, um plano de verificação dos PPRO e dos PCC. O plano de verificação específica a metodologia utilizada, a responsabilidade, a frequência e o registo da actividade. Os objectivos da verificação são:

- ☞ Determinar se o plano HACCP e o PPRO se encontram implementados de modo adequado, recorrendo-se, para esse efeito, à verificação dos registos por parte do Inspector ou do técnico da D.S.A.;
- ☞ Avaliar se os planos se revelam eficazes, nomeadamente através do recurso a análises microbiológicas, auditorias higio-sanitárias, assim como através dos resultados de exercícios de simulação.

A GERTAL incluiu, no seu SGSA, um plano de validação dos limites operacionais estabelecidos para cada PCC e para cada PPRO. Esta metodologia contempla a realização de análises microbiológicas, o recurso a dados técnico-científicos ou a requisitos legais e à simulação de determinadas ocorrências.

Outros Documentos Aplicáveis:**Planos de Monitorização, Verificação e Validação****8.7 MELHORIA CONTÍNUA**

A GERTAL instituiu regras normalizadoras para a detecção de não conformidades, análise da (s) sua (s) causa (s) e definição, seguimento e verificação da eficácia de acções correctivas e preventivas.

São identificados e mantidos os registos de todas as actividades inerentes a acções correctivas e preventivas, estando o seu tratamento regulamentado em procedimento documentado.

No caso particular das reclamações, a GERTAL considera em procedimento (PSG – 07 “Acções Correctivas e Preventivas”) a forma de resolução que entende adequada.

A prática de acções correctivas está cometida a todos aqueles que têm intervenção num determinado processo ou actividade onde foi detectada a não conformidade que lhe deu origem.



Ao Dir. D.S.A./Gestor do SGI compete assegurar a aplicação destas regras, coordenando a acção de procura e análise da causa e de acompanhamento e da verificação da eficácia da acção correctiva.

A necessidade de acções correctivas pode resultar de reclamações de Clientes, das Auditorias Internas, de Auditorias da Qualidade, Segurança Alimentar, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Formação, efectuadas pelos seus Clientes, pela Entidade Certificadora ou Autoridades com competências para o efeito, e o seu planeamento está também subordinado a regras normalizadoras devidamente documentadas.

A identificação e aprovação de acções preventivas cumpre o estipulado no procedimento das acções correctivas.

De forma contínua a GERTAL promove a melhoria, a partir da Política da GERTAL em vigor, da consequente definição de objectivos, e dos resultados das actividades de medição e análise.

Procedimentos Aplicáveis:

PSG– 06 “Acções Correctivas e Preventivas”



9. PROCEDIMENTOS E PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

Neste capítulo encontram-se listados os Procedimentos normalizados do Sistema de Gestão Integrado da GERTAL e o seu enquadramento face às secções da Norma NP EN ISO 9001, NP EN ISO 22000, NP EN ISO 14001 e OHSAS 18001/NP 4397. Os elementos incluídos nos quadros seguintes correspondem à situação em vigor na data de aprovação desta Edição/Versão do Manual do Sistema de Gestão Integrado. Alterações a este quadro não obrigam à aprovação imediata de nova Versão.

9.1 LISTA DOS PROCEDIMENTOS EM VIGOR

CÓDIGO	NOME
PSG – 01	Controlo de Documentos
PSG – 02	Controlo dos Registos
PSG – 03	Procedimento Comercial
PSG – 04	Seleccção e Avaliação de Fornecedores
PSG – 05	Controlo dos Dispositivos de Medição e Ensaio
PSG – 06	Controlo do Produto Não Conforme
PSG – 07	Acções Correctivas e Preventivas
PSG – 08	Auditorias Internas
PSG – 09	Formação e Recursos Humanos
PSG – 10	Requisitos Legais e Outros
PSG – 11	Identificação e Avaliação de Aspectos Ambientais
PSG – 12	Identificação de Perigos e Gestão de Riscos Profissionais
PSG – 13	Tratamento de Incidentes
PSG – 14	Participação e Consulta
PSG – 15	Comunicação
PSG – 16	Controlo de Equipamentos



9.2 MATRIZ DE IMPACTE DOS DOCUMENTOS COM AS SECÇÕES DA NORMA NP EN ISO 9001

	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
☞ Controlo de Documentos		✓																					
☞ Controlo dos Registos		✓						✓		✓			✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓		✓
☞ Auditorias Internas																			✓				✓
☞ Acções Correctivas e Preventivas																					✓	✓	
☞ Procedimento Comercial				✓										✓	✓								
☞ Avaliação de Fornecedores																✓							
☞ Controlo dos Dispositivos de Medição e Ensaio																	✓	✓					
☞ Controlo do Produto Não Conforme																	✓				✓		
☞ Manual Técnico													✓	✓		✓	✓		✓		✓		
☞ Manual de Organização							✓			✓													
☞ Manual do Sistema de Gestão Integrado	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
☞ Formação e Recursos Humanos										✓													
☞ Comunicação							✓																
☞ Controlo de Equipamentos											✓												



9.3 MATRIZ DE IMPACTE DOS DOCUMENTOS COM AS SECÇÕES DA NORMA NP EN ISO 22000

	4.1	4.2	5.1	5.2	5.3	5.4	5.5	5.6	5.7	5.8	6.1	6.2	6.3	6.4	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8	7.9	7.10	8.1	8.2	8.3	8.4	8.5
☞ Controlo de Documentos		✓															✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☞ Controlo dos Registos		✓								✓		✓							✓	✓					✓			✓	
☞ Auditorias Internas																										✓			
☞ Acções Correctivas e Preventivas													✓	✓					✓	✓									✓
☞ Procedimento Comercial																✓													
☞ Avaliação de Fornecedores																✓							✓						
☞ Controlo dos Dispositivos de Medição e Ensaio																			✓	✓						✓	✓		
☞ Controlo do Produto Não Conforme																								✓					
☞ Manual Técnico																													
☞ Manual de Organização						✓	✓																						
☞ Manual do Sistema de Gestão Integrado	✓	✓	✓	✓	✓			✓			✓						✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
☞ Formação e Recursos Humanos												✓																	
☞ Comunicação								✓																					
☞ Controlo de Equipamentos													✓																
☞ IT 6-Retirada, Preparação e Resposta Emergência									✓															✓					
☞ Especificações de Matérias-primas																	✓												
☞ Fichas Técnicas dos Produtos																	✓												
☞ Metodologia de Implementação do Plano HACCP																		✓											
☞ Programa de Pré-Requisitos Operacionais																			✓					✓				✓	
☞ Plano HACCP																				✓				✓				✓	

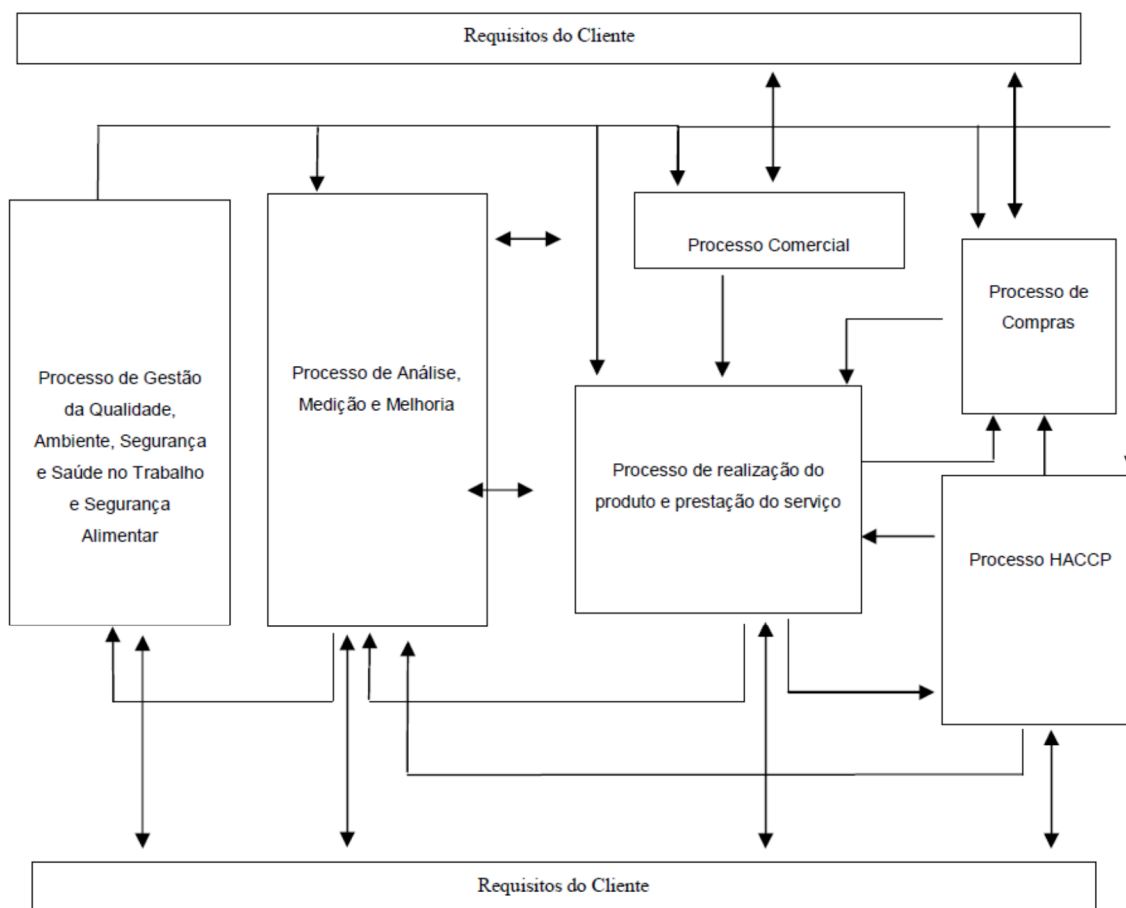


9.4 MATRIZ DE IMPACTE DOS DOCUMENTOS COM OS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

	Processo Comercial	Processo Compras	Proc. Realização Produto e Prestação do Serviço	Processo HACCP	Processo Análise, Medição e Melhoria	Processo de Gestão da Qualidade, Ambiente, Seg. Alim. e SST
☞ Controlo de Documentos	√	√	√	√	√	√
☞ Controlo dos Registos					√	√
☞ Auditorias Internas	√	√	√	√	√	√
☞ Acções Correctivas e Preventivas					√	√
☞ Procedimento Comercial	√		√		√	√
☞ Avaliação de Fornecedores	√		√		√	
☞ Procedimento de Compras		√	√	√	√	
☞ Controlo dos Dispositivos de Medição e Ensaio			√	√	√	√
☞ Formação e Recursos Humanos			√	√	√	√
☞ Comunicação						√
☞ Controlo de Equipamentos			√	√	√	√
☞ Controlo do Produto Não Conforme			√	√		
☞ Requisitos Legais e Outros	√	√	√	√	√	√
☞ Identificação e Avaliação de Aspectos Ambientais						√
☞ Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos						√
☞ Tratamento de Incidentes					√	
☞ Manual Técnico			√	√		
☞ Manual de Organização			√	√		
☞ Manual do Sistema de Gestão Integrado	√	√	√	√	√	√



9.5 FLUXO GERAL DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO



10. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS DO SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADO

10.1 MAPEAMENTO DO PROCESSO COMERCIAL

DADOS DE ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	DADOS DE SAÍDAS
➤ Consultas ➤ Caderno de Encargos ➤ Encomendas	 Recolha de Informação	▪ Dir. Operacionais ▪ Director Marketing/ Comercial (AGN)	➤ Requisitos do Cliente ➤ “Relatório de Visita Comercial”
➤ Requisitos do Cliente ➤ Propostas para Concepção e Desenvolvimento	 Concepção e Desenvolvimento	▪ Administração ▪ Director D.S.A ▪ Director Marketing/ Comercial (AGN)	➤ Registo de Concepção e Desenvolvimento
➤ “Relatório de Visita Comercial” ➤ Requisitos do Cliente ➤ Estudo Técnico Comercial	 Elaboração de Propostas	▪ Director Marketing/ Comercial (AGN) ▪ Dir. Operacionais	➤ Proposta
➤ Proposta	 Apresentação das Propostas e Negociação	▪ Director Marketing/ Comercial (AGN)	➤ Proposta
➤ Fax, carta ou outro documento que evidencie a aceitação da proposta.	 Adjudicação	▪ Director Marketing/ Comercial (AGN)	➤ Memorando de Abertura
➤ Proposta	 Contrato	▪ Administração	➤ Contrato

Objectivo do Processo:	✓ Estabelecer novos contratos
Avaliação da Eficácia:	✓ Taxas de cumprimento do plano comercial, expressa conforme considerado adequado em contratos, volume de vendas e/ou resultado.
Quem responde pelo Processo?	▪ Director de Marketing/Comercial
Responsabilidades	▪ Administração: Formaliza os contratos, aprova os preços e negocia a proposta (apenas nalguns casos, de acordo com as necessidades detectadas). ▪ Director Operacional e Director de Marketing/Comercial: Colabora na elaboração da proposta. Determina os preços em conjunto com a Coordenação Operacional. ▪ Director Marketing/Comercial: É responsável pela organização, elaboração, apresentação e negociação da proposta ▪ Director D.S.A: Assegura a coordenação das actividades de concepção e desenvolvimento e colabora na elaboração das propostas.



10.2 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE COMPRAS

DADOS DE ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	DADOS DE SAÍDAS
➤ Consultas mercado	☞ Identificação de Fornecedores	▪ Administração ▪ Dir. Operacionais ▪ Dir. D.S.A.	➤ Lista de Fornecedores Qualificados
➤ Registos de Reclamação de Produto; Reg. de Auditoria Fornecedores; Rel Semanal Serv ➤ Registo de Não Conformidades; Boletins de Análises;	☞ Avaliação dos Fornecedores	▪ DPCG ▪ Director D.S.A. /Gestor do SGI ▪ Dir. Operacionais ▪ Sogenave ▪ B2B	➤ Avaliação de Fornecedores; ➤ Pareceres Técnicos;
➤ Actas de Avaliação de Fornecedores; ➤ Pareceres Técnicos;	☞ Aprovação e Actualização de Especificações para Fornecedores e documentação técnica associada com as compras	▪ Director D.S.A./Gestor do SGI	➤ Especificações de matérias-primas; Propostas de Melhoria; Lista de Fornecedores Qualificados; ➤ HACCP, Normas DSA e Instruções de Trabalho.
➤ Lista de Fornecedores Qualificados; ➤ Especificações de Matérias-primas; ➤ Preçário; ➤ HACCP, Normas DSA e Instruções de Trabalho.	☞ Formalização da Encomenda	▪ Gestão Centralizada ▪ Gerente da Unidade ▪ Despenseiro	➤ Nota de Encomenda;
➤ Factura ou Guia de Remessa;	☞ Inspecção e Verificação das matérias-primas compradas	▪ Gerente da Unidade ou Técnico da D.S.A. ▪ Despenseiro	➤ Registo de Inspecção de Recepção ➤ Guia de Devolução ➤ Registo de Reclamação de Produto
Objectivo do Processo:	✓ Disponibilizar em tempo, quantidade, qualidade e conformidade as matérias-primas e demais recursos materiais necessários à normal realização do produto e prestação do serviço.		
Avaliação da Eficácia:	✓ Taxa de anomalias de fornecimento expressas em número de anomalias por valor das compras, Taxa de devoluções expressa em valor das compras.		



Quem responde pelo Processo?	▪ Directores Operacionais
Responsabilidades	▪ Administração: Homologação e exclusão de fornecedores ▪ Director Operacional: Indicação, selecção e exclusão de fornecedores ▪ Director D.S.A. /Gestor do SGI : Avaliação de fornecedores e propostas de alteração da documentação técnica associada com as compras. Execução da avaliação, tratamento de dados, constituição de cadastro e emissão de pareceres, relativos aos fornecedores. ▪ Gestão Centralizada: selecção de produtos para ementas e encomenda nas Unidades com GC. ▪ Gerente da Unidade: Formaliza a encomenda, inspeciona e verifica as matérias – primas compradas. Regista as anomalias. Emite as guias de devolução. ▪ Despenseiro: Formaliza a encomenda, inspeciona e verifica as matérias – primas compradas. Regista as anomalias. Emite as guias de devolução. ▪ Técnico da D.S.A.: Verificação do correcto preenchimento da documentação relativa a matérias-primas (guias de devolução, registo de reclamação de produto, entre outros). ▪ Sogenave: Gestão de compras de produtos alimentares e não alimentares ▪ B2B: Gestão de fornecedores de serviços

10.3 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE REALIZAÇÃO DO PRODUTO E PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

DADOS DE ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	DADOS DE SAÍDAS
➤ Proposta ou contrato ➤ Memorando de Abertura	☞ Preparação da abertura de novo cliente	▪ Dir. Operacional ▪ Inspector Operacional	➤ Ementas ➤ Constituição da Equipa ➤ Orçamento
➤ Colocação de Sinalética ➤ Formação Inicial	☞ Abertura Cliente	▪ Gerente da Unidade ▪ Técnico da D.S.A.	➤ Registos de Formação
➤ Ementas ➤ Requisitos do contrato ➤ Orçamento ➤ Plano HACCP ➤ Programa Pré Requisitos	☞ Realização do Produto, incluindo as actividades de monitorização do plano HACCP e do Programa de Pré-Requisitos	▪ Gerente da Unidade	➤ Relatório Semanal de Serviço; Registos do Plano HACCP; ➤ Registo de Não Conformidades;
	☞ Prestação do Serviço	▪ Gerente da Unidade	➤ Relatório de Serviço; ➤ Registo de Não Conformidades;
➤ Relatório /Semanal de Serviço;	☞ Avaliação da	▪ Dir. Operacional ▪ Inspector	➤ Relatório de Serviço;



➤ Reclamações;	Satisfação do Cliente	Operacional ▪ Gerente da Unidade	Registo de Não Conformidades;
➤ Relatório de Serviço; ➤ Contrato;	 Facturação	▪ Gerente da Unidade ▪ Inspector Operacional	➤ Factura;
➤ Factura;	 Cobranças	▪ Controlo Crédito ▪ Dir. Operacional ▪ DPCG	➤ Relatório de Gestão;
	 Assistência pós-venda	▪ Dir. Operacional ▪ Inspector Operacional ▪ D.S.A.	➤ Actas reunião; correspondência com o cliente

Objectivo do Processo:	✓ Disponibilizar em tempo, quantidade, qualidade e conformidade os produtos acordados com o cliente, e servi-los adequadamente. Assegurar o curso normal do processo de forma a facturar e receber nos prazos considerados pela empresa. Garantir a satisfação do cliente.
Avaliação da Eficácia:	✓ Controlo de stocks, Resultados do "clienting", Resultados do Relatório de Serviço, Resultados dos indicadores DSA, número de reclamações, número de incidentes de causa alimentar.
Quem responde pelo Processo?	▪ Directores Operacionais
Responsabilidades	▪ Director Operacional: Estabelece a tipologia do serviço acompanhando as suas variáveis, zela pela disponibilidade em recursos, organiza as equipas e faz a interlocução com o cliente. Zela pelo bom andamento das cobranças. ▪ Dir. DPCG: Garante a facturação atempada segundo contrato com clientes. ▪ Dir. Controlo de Crédito: Garante os recebimentos nos prazos considerados pela empresa. ▪ Inspector Operacional: Acompanha a produção e a prestação do serviço, zela pela disponibilidade em recursos, organiza as equipas e faz a interlocução com o cliente. Estas tarefas são conduzidas de acordo com as determinações do Director Operacional. ▪ Gerente da Unidade: Assegura o cumprimento da ementa, realizando as verificações adequadas nos pontos de controlo identificados para a conformidade do produto, assegura a adequada prestação do serviço e faz a interlocução com o utente e o cliente. Emite os dados para as Facturação. ▪ Técnico da D.S.A: Formação inicial à Unidade e assistência pós-venda



10.4 MAPEAMENTO DO PROCESSO HACCP

DADOS DE ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	DADOS DE SAÍDAS
➤ Registos do Plano HACCP e do Programa de PRO's; Registos de Não Conformidades; Auditorias Higio-Sanitárias	☞ Análise e avaliação dos dados do SGSA	▪ Dir. D.S.A.	➤ Propostas de acções de melhoria.
➤ Registos do plano HACCP; ➤ Propostas de acções de melhoria; Manuais Técnicos (incluindo o plano HACCP); Reuniões de revisão do sistema de gestão integrado	☞ Revisão do Plano HACCP e do Programa de Pré-Requisitos Operacionais	▪ Dir. D.S.A. /Gestor do SGI ▪ Directores, Inspectores Operacionais ▪ Técnicos da D.S.A.	➤ Manuais Técnicos (incluindo o Plano HACCP) e o Programa de Pré-Requisitos Operacionais
➤ Registos do Plano HACCP e do Programa de Pré Requisitos Operacionais, Registos de Não conformidade; Auditorias Higio-Sanitárias; Auditorias às Instalações do Cliente (Técnico Funcionais).	☞ Execução de actividades de verificação e de validação do Plano HACCP e do PPRO	▪ Dir. D.S.A. /Gestor do SGI ▪ Inspectores Operacionais ▪ Técnicos da D.S.A.	➤ Planos de Verificação e de Validação do Plano HACCP e do Programa de Pré-Requisitos Operacionais
➤ Lista de produtos de higiene e limpeza	☞ Elaboração/Revisão dos planos de Higiene	▪ Dir. D.S.A. /Gestor do SGI ▪ Empresas fornecedoras de produtos de higiene ▪ Técnicos da D.S.A.	➤ Planos de Higiene, Fichas Técnicas e de Segurança
➤ Lista de equipamentos/Plano manutenção Preventivo	☞ Manutenção de Equipamentos	▪ Dir. Operacionais ▪ Inspector Operacional ▪ Gerente	➤ Registos de manutenção
➤ Contratos de prestação de serviço	☞ Actividades de Controlo de Pragas	▪ Dir. Operacionais ▪ Inspector Operacional ▪ Gerente ▪ Empresa Controlo Pragas	➤ Registos de Intervenção
➤ Listas de pessoal	☞ Medicina do Trabalho	▪ Dir. Operacionais ▪ Inspector Operacional ▪ B2B (GDAP) ▪ Gerente ▪ Empresa de Medicina do	➤ Registos de aptidão médica



		Trabalho	
➤ Listas de dispositivos de medição ➤ Plano calibração e de verificação	 Controlo dos dispositivos de medição (DMM)	▪ Director da D.S.A./Gestor SGI ▪ Técnicos da D.S.A.	 Registos de calibração e verificação
Objectivo do Processo:	 Assegurar que as condições de suporte à realização do produto são adequadas, e estão estabelecidas.		
Avaliação da Eficácia:	 Número de incidentes de causa alimentar. Resultados das Auditorias Higio-Sanitárias, Conformidade de análises microbiológicas a alimentos, superfícies, utensílios, equipamentos e do cumprimento das normas DSA.		
Quem responde pelo Processo?	▪ Director da Divisão da Segurança Alimentar		
Responsabilidades	▪ Director Operacional: Autorização das actividades de manutenção e supervisão no cumprimento do Plano HACCP nas Unidades. ▪ Director da D.S.A./Gestor do SGI: Análise e avaliação dos dados do sistema. Execução de actividades de verificação e validação do SGSA; Elaboração dos planos de Higiene; Controlo dos DMM. ▪ Gerente: Verificação da execução das actividades de controlo de pragas, controlo da execução dos exames da medicina do trabalho, solicitação das intervenções de manutenção de equipamentos ▪ Técnico D.S.A: Verificar a implementação do Sistema HACCP nas unidades de restauração através das inspecções higio-sanitárias, execução de verificações dos dispositivos de medição e colaboração na execução/adaptação dos Planos de Higiene às unidades operacionais.. ▪ Inspector Operacional: Disponibilizar os recursos necessários para a implementação do HACCP nas unidades. ▪ B2B – GDAP – elaboração das listas e encaminhamento de pessoal para o exame médico e envio das Fichas Aptidão para as unidades.		

10.5 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE ANÁLISE, MEDIÇÃO E MELHORIA

DADOS DE ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	DADOS DE SAÍDAS
➤ Plano de Auditorias	 Auditorias Internas	▪ Dir. D.S.A./Gestor do SGI	 Relatório de auditoria, incluindo não conformidades
➤ Plano de Inspecções Higio-Sanitárias e de SST; ➤ Plano de Análises Laboratoriais;	 Execução de actividades de verificação: Aud. Higio-sanitárias, Aud. de SST, Avaliações de Riscos, Análises e Inspecções,	▪ Director da D.S.A. ▪ Director S. Int. HST	 Inquéritos de Avaliação da Satisfação;  Relatórios de Auditoria Higio-Sanitária e SST;  Boletins de Análises e Pareceres Técnicos;



	Inquéritos de Avaliação da satisfação		➤ Acções Correctivas e Preventivas.
➤ Relatório de Auditoria Interna; Relatórios de entidades externas; Dados do Plano HACCP e do Programa de Pré Requisitos Operacionais; Reclamações; ➤ Inquéritos de Avaliação da Satisfação; ➤ Relatórios de Auditoria Higi-Sanitária e de SST; ➤ Relatório de Auditoria Clienting; ➤ Relatório Técnico-Funcional e de HST; ➤ Boletins de Análises e Pareceres Técnicos; ➤ Não conformidades; ➤ Incidentes de SST.	 Análise e Melhoria	▪ Dir. da D.S.A. ▪ Dir. Serv. Int. HST ▪ Técnicos da D.S.A. e TSHST ▪ Directores, Inspectores Operacionais ▪ Gerentes	➤ Planos de melhoria; ➤ Acções correctivas e preventivas; ➤ Tratamento de incidentes de SST.

Objectivo do Processo:	✓ Melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão integrado
Avaliação da Eficácia:	✓ Número de incidentes de causa alimentar. Concretização das acções correctivas e preventivas e dos planos de melhoria, de acordo com o planeado ✓ Análise de causas e taxas ou indicadores da SST (frequência, Gravidade, incidência, n.º de acidentes de trabalho, etc). ✓ Cumprimento dos objectivos e Metas ambientais (do SGI) e de formação.
Quem responde pelo Processo?	✓ Director da Divisão da Segurança Alimentar e Dir. Serv. Int. HST das agências.
Responsabilidades	▪ Director da Divisão da Segurança Alimentar: Elaboração dos planos das inspecções higio-sanitárias, plano de análises laboratoriais, PMM, Programa de Gestão e outros processos de análise, medição e melhoria. ▪ Director da D.S.A./Gestor do SGI: Planeamento e condução das auditorias internas, condução das actividades de verificação, e acompanhamento dos planos de melhoria e de acções correctivas e preventivas. ▪ Dir. Serv. Int. HST das agências: responsável pelo planeamento Insp. HST e tratamento/melhoria dos aspectos ligados a Incidentes de trabalho e de SST. ▪ Técnicos SHST e da D.S.A.: executam Inspecções e auditorias na área do <i>Clienting</i>, Segurança alimentar e no trabalho. Tratamento de Acções corretivas e preventivas. Elaboram Relatórios técnicos e pareceres, sempre que solicitados ▪ Restantes colaboradores: condução de planos de melhoria e de acções correctivas e preventivas.



10.6 MAPEAMENTO DO PROCESSO DE GESTÃO DA QUALIDADE, AMBIENTE, SEGURANÇA ALIMENTAR E NO TRABALHO E FORMAÇÃO

DADOS DE ENTRADAS	ACTIVIDADES	RESPONSÁVEL	DADOS DE SAÍDAS
➤ Documentação do sistema de gestão integrado	☞ Gestão Documental	▪ Dir. D.S.A./Gestor do SGI	➤ Manual Técnico (incluindo o Plano HACCP)
➤ Levantamento das necessidades de formação ➤ Plano de Formação ➤ Regulamento da Formação da Gertal	☞ Formação	▪ Administração ▪ Dir. D.S.A. ▪ Técnico D.S.A. ▪ Serv. InT. HST. ▪ Coordenadores Formação	➤ Plano de Formação aprovado; ➤ Registos de Formação Certificada (DTP); ➤ Balanço da Formação ➤ Regulamento da Formação aprovado
➤ Auditorias às Instalações do Cliente. Pedidos de Investimentos. Pedidos de admissão.	☞ Gestão dos Recursos	▪ Administração	➤ Autorização de Investimentos. ➤ Parecer técnico para clientes.
➤ Planos de visita	☞ Auditorias de serviço (Clienting)	▪ Dir. D.S.A. ▪ Técnico D.S.A.	➤ Relatórios de "Clienting"
➤ Inquéritos de Avaliação da Satisfação; ➤ Relatório de Auditorias Higi-sanitária; Boletins de Análises e Pareceres Técnicos; Registos de Acções Correctivas e Preventivas; ➤ Relatórios de Auditoria Interna; Reclamações e dados relativos à satisfação do cliente. Dados do SGSA, do SGQ, do SGA SST e dados respeitantes aos fornecedores; ➤ Documentação SGI; Aspectos ambientais; Perigos para a SST.	☞ Execução de actividades de revisão do Sistema de Gestão Integrado	▪ Administração	➤ Acta da reunião de revisão do sistema de gestão integrado, incluindo: decisões quanto à melhoria do sistema de gestão integrado, melhoria do produto e necessidade de recursos. ➤ Objectivos para a qualidade, segurança alimentar, ambiente, SST e Formação
Objectivo do Processo:	✓ Assegurar a melhoria contínua e aumentar a eficácia do sistema de gestão integrado.		
Avaliação da Eficácia:	✓ Cumprimento dos objectivos da qualidade, segurança alimentar, ambiente,		



	segurança no trabalho e formação
Quem responde pelo Processo?	✓ Administração
Responsabilidades	▪ Administração: Assegura a revisão programada do Sistema de Gestão integrado, aprova os diversos programas e os planos de formação, e administra os recursos. ▪ Director DSA: Elaboração dos relatórios de revisão do Sistema de Gestão Integrado conjuntamente com a Administração. Elaboração do programa de Gestão Ambiental e outros documentos do sistema integrado. ▪ Serv. InT. HST e Gestor do SGI: Intervêm na elaboração do Plano de formação e na análise de dados de entrada no Relatório de Revisão do SGI e propõem oportunidades de melhoria para o mesmo. ▪ Técnico DSA e TSHST: Executa as auditorias de avaliação de serviço e é formador interno nas diversas áreas para as quais está capacitado. ▪ Coordenador da Formação: Assegura o planeamento e a realização da formação conforme o estipulado em PSG-09 e Regulamento da Formação ▪ Gestor do SGI: Assegura a gestão documental do sistema de gestão integrado. Colabora na elaboração do Programa de Gestão (incluindo Ambiente e SST) e outros documentos do sistema integrado. Prepara entradas para a revisão dos SGI.



11. ANEXO MSGI_01 (LISTA UNIDADES ABRANGIDAS PELO SGI)

O **Sistema de Gestão da Qualidade**, com base na NP EN ISO 9001, aplica-se nas Agências Norte e Sul e nas seguintes unidades de produção seguintes:

AGS

- ⊙ Banco de Portugal- Lisboa;
- ⊙ Caixa Geral de Depósitos, Edifício Sede- Lisboa;
- ⊙ Cebi –Jovens - Alverca;
- ⊙ Centro de Estudos de Fátima, Moita Redonda - Fátima;
- ⊙ Centro Paroquial da Nossa Senhora da Anunciada – Setúbal;
- ⊙ Colégio S. João de Brito- Lisboa;
- ⊙ Escola Básica Bartolomeu Perestrelo - Funchal;
- ⊙ Fima/Olá - Santa Iria da Azóia;
- ⊙ Lever Elida - Sacavém;
- ⊙ Salvador Caetano - Carregado;
- ⊙ Solvay - Sta. Iria Azóia;
- ⊙ Visteon Portuguesa - Palmela;
- ⊙ Vodafone, Parque das Nações- Lisboa;

AGN

- ⊙ Celbi - Celulose da Beira Industrial, Figueira da Foz;
- ⊙ Colégio Luso Internacional do Porto - Porto;
- ⊙ Colégio Planalto- Lisboa;
- ⊙ Grohe Portugal - Albergaria-a-Velha;
- ⊙ Mahle – Cantanhede;



O **Sistema de Gestão Ambiental** da GERTAL, certificado pela APCER com base na NP EN ISO 14001, aplica-se nas Agências Norte, Sul e às seguintes unidades operacionais certificadas por esta norma:

AGS

- ⦿ Agência Sul/Sede- Lisboa;
- ⦿ Visteon – Palmela;

AGN

- ⦿ Agência Norte - Leça do Balio;
- ⦿ Instituto Nuno Alvares - Sto. Tirso;

O **Sistema de Gestão de Segurança Alimentar** da GERTAL aplica-se à prestação de serviços de restauração colectiva, incluindo o serviço de refeições pré-preparadas e as actividades de venda em máquinas de distribuição automática, com a aplicação da metodologia HACCP, nas Agências Norte, Sul e abrange as seguintes unidades:

AGS

- ⦿ Colégio S. João de Brito - Lisboa;
- ⦿ Escola Básica Bartolomeu Perestrelo - Funchal;
- ⦿ Fima/Olá - Santa Iria da Azóia;
- ⦿ Galp, Torres de Lisboa – Lisboa;
- ⦿ Vodafone, Parque das Nações- Lisboa;
- ⦿ Renova – Torres Novas;

AGN

- ⦿ Celbi – Celulose da Beira Industrial - Figueira da Foz;
- ⦿ Colégio Luso Internacional do Porto – Porto;
- ⦿ Mahle - Cantanhede;



- ⊙ Instituto Nuno Álvares - Santo Tirso;
- ⊙ Sanitana - Anadia;
- ⊙ Yasaki – Ovar;
- ⊙ PSA (Citroen) – Mangualde;

O **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho** da GERTAL aplica-se à prestação de serviços de restauração colectiva, incluindo o serviço de refeições pré-preparadas e as actividades de venda em máquinas de distribuição automática, com a aplicação da metodologia HACCP, nas seguintes unidades:

AGS

- ⊙ Agência Sul/Sede - Lisboa;
- ⊙ Banco de Portugal - Lisboa;
- ⊙ Caixa Geral de Depósitos, Edifício Sede - Lisboa;
- ⊙ Cimpor (Alhandra) - Alhandra;
- ⊙ Colégio S. João de Brito - Lisboa;
- ⊙ Fima/Olá - Santa Iria da Azóia;
- ⊙ Galp, Torres de Lisboa - Lisboa;
- ⊙ Solvay - Sta. Iria Azóia;
- ⊙ Visteon Portuguesa - Palmela;
- ⊙ Vodafone, Parque das Nações – Lisboa;

AGN

- ⊙ Agência Norte - Leça do Balio;
- ⊙ Celbi – Celulose da Beira Industrial - Figueira da Foz;
- ⊙ Cimpor - Souselas;
- ⊙ Faurência - S. João da Madeira;
- ⊙ Fun Frat - Aveiro;



- ◉ Globe Motors - Modivas;
- ◉ PSA (Citroen) – Mangualde;
- ◉ SSI/Philips - Ovar;
- ◉ Yasaki Saltano - Ovar.



12. ANEXO ORG_V07 (ORGANIGRAMA GERTAL)

