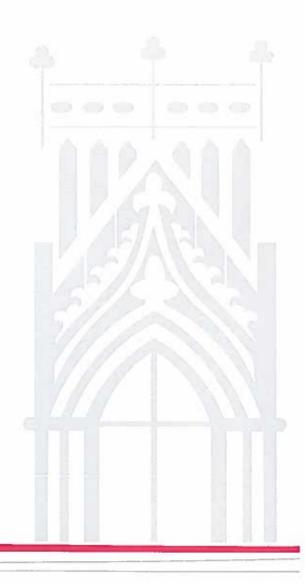


#### **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

Licenciatura em Gestão

Cidália Andrade Rodrigues

dezembro | 2018





#### RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Cidália Andrade Rodrigues

dezembro | 2018



#### Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

### RELATÓRIO DE ESTÁGIO

#### CIDÁLIA ANDRADE RODRIGUES

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

dezembro | 2018



Aos meus pais, ao meu irmão, à minha avó, aos meus padrinhos, aos meus primos Sandra, Sara, Daniel, Bruno e Marco, aos meus tios Arminda, Mariana e Manuel, pelo apoio e motivação que me transmitiram de modo a concretizar o sonho de ser Licenciada em Gestão.

Dedico especialmente esta licenciatura aos meus pais, pelos esforços que realizaram para que este sonho se tornasse realidade.

Do fundo do meu coração, obrigada a todos os restantes familiares que sempre me acompanharam neste percurso.

i

Resumo

O estágio curricular tem como objetivo a complementação do curso pretendido, através

da aproximação à realidade num ambiente de trabalho de uma empresa,

proporcionando, desta forma, a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo dos

três anos do curso.

O presente relatório reflete as 400 horas de estágio curricular realizado na empresa

Olano Logística do Frio, Lda, com sede na Plataforma Logística de Iniciativa

Empresarial da Guarda, no período compreendido entre o dia 18 de junho de 2018 a 27

de agosto de 2018.

O relatório encontra-se dividido em quatro capítulos, no primeiro é mencionada a

história do Grupo Olano e no segundo capítulo, é apresentada a atividade da Olano em

Portugal, nomeadamente, a Olano Logística do Frio. O terceiro capítulo é composto por

dados que tive contacto durante o estágio na Olano Logística de Frio. Por fim, o último

capítulo contém as atividades realizadas durante o estágio.

Palavras-chave: Armazenagem, Logística, Qualidade, Transportes e Frio.

**JEL Classification:** M10 General Business Administration



#### Agradecimentos

É com grande orgulho e satisfação que termino esta grande etapa da minha vida, dizendo que dela fizeram parte pessoas que jamais esquecerei, pessoas que me tornaram num ser melhor e mais forte, capaz de ultrapassar todos aqueles obstáculos que me foram colocados ao longo deste percurso.

Nesta fase, conjugam-se sentimentos opostos, por um lado, a tristeza relacionada com a saudade de muitos momentos que não se voltarão a repetir, por outro lado, a felicidade proporcionada por atingir um objetivo muito importante na minha vida.

Aos que me acompanharam durante esta caminhada agradeço o apoio e ajuda por me aguentarem euforias e maus humores.

Aos meus pais, por toda a dedicação, apoio e compreensão, pela coragem, força e amor incondicional em todos os momentos, por serem portos de abrigo nos momentos mais difíceis.

Aos verdadeiros amigos que estiveram sempre comigo, nos bons e maus momentos, nos dias de aventuras e loucuras, nos dias tristes, alegres, divertidos e cansativos.

Ao meu orientador, o Professor Doutor Amândio Pereira Baía, agradeço todo o apoio, as críticas construtivas e todas as sugestões, não só neste último período da minha etapa escolar, como também em todos os outros instantes.

À Olano Logística do Frio, por me proporcionar uma nova experiência e me ter ajudado no crescimento a nível profissional e como ser humano. Aproveito também para agradecer ao Sr. João Logrado, Diretor Geral da Empresa, pela oportunidade que me concedeu. Além disso, gostaria de agradecer à Sr<sup>a</sup>. Natália Marques, Sr<sup>a</sup>. Artemisa, Sr. Carlos Nunes, Sr<sup>a</sup>. Laura Tomé e em especial à Sr<sup>a</sup>. Carla Morais pela simpatia, bom acolhimento, apoio e pelos conhecimentos que me permitiram adquirir. Foram estes também que contribuíram para o meu crescimento a nível pessoal e profissional, e me



proporcionaram momentos de alegria, risada, exaltação, mas também de muito profissionalismo fazendo com que me sentisse em casa. Agradeço também aos restantes membros da empresa que igualmente contribuíram para a minha integração e de certa forma também para o conhecimento da Empresa.

Quero também agradecer à Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do Instituto Politécnico da Guarda, pela forma como me recebeu, a todos os funcionários pela sua boa disposição, simpatia e carinho, e em especial aos docentes que me permitiram adquirir conhecimentos através das suas excelentes competências e formação.

Este é mais um objetivo alcançado neste processo de evolução humana cheio de sonhos e esperanças. Este é o sabor da vitória, o resultado da luta e o suor do esforço ao longo dos três anos de estudo.



#### Ficha de Identificação

Aluna Cidália Andrade Rodrigues

Correio Eletrónico cidalia 1997 @ hotmail.com

Estabelecimento de Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Instituto

**Ensino** Politécnico da Guarda

Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50, Guarda

**Contacto** 271 220 120

**Orientador** Amândio Pereira Baía

Local de Estágio Olano Logística do Frio, Lda

**Endereço** Plataforma Logística da Guarda, Lote 141 – Apartado 1081

6300-070 Guarda

**Contacto** 271 200 590

Correio Eletrónico joao.logrado@olano-groupe.com

**Supervisor na** Carla Morais **Organização** 

**Duração do Estágio** 18 de junho de 2018 a 27 de agosto de 2018



#### Plano de Estágio

Ao longo do estágio curricular, efetuado na empresa Olano Logística do Frio, Lda, os objetivos propostos pela orientadora na empresa, passaram pelas seguintes áreas de trabalho:

- Apoiar na implementação e controlo de Gestão da Qualidade, de acordo com a NP EN ISO9001 e no Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (SGQSA) de acordo com outras referências no âmbito de Segurança Alimentar;
- Apoiar na implementação com o responsável da Qualidade e os responsáveis dos outros serviços, das ações corretivas necessárias para satisfazer as exigências e verificar a sua adequabilidade;
- Colaborar com os responsáveis dos vários setores da empresa em todos os assuntos relacionados com a Qualidade e com a Segurança Alimentar;
- Criação de formulários;
- Apoio na gestão de ocorrências;
- Apoio na recolha de indicadores;
- Acompanhamento de auditorias;
- Apoio na gestão dos planos: controlo analítico, pragas e outros relativos aos pré-requisitos do setor de Segurança Alimentar;
- Apoio na gestão de Equipamentos de Monitorização e Medição (EMM) e planos de manutenção de equipamentos;
- Controlo dos documentos operacionais afetos à atividade (relativos a requisitos legais e dos sistemas de gestão de qualidade).



#### Índice

Resumo	ii
Agradecimentos	. iii
Índice	vii
Índice de Figuras	X
Índice de Tabelas	. xi
Lista de Siglas	xii
Introdução	1
CAPÍTULO I – O GRUPO OLANO	2
1.1. História	3
1.2. A Direção Geral	5
1.3. Distribuição Geográfica do Grupo	7
1.4. <i>Slogan</i>	9
1.5. Reconhecimentos/Prémios do Grupo	9
CAPÍTULO II – OLANO EM PORTUGAL	10
2.1. História	11
2.2. Serviços Prestados pela OLF	12
2.3. Organogramas	13
2.4. Missão, Visão e Valores da Olano Logística do Frio	15
2.5. Análise SWOT	15
CAPÍTULO III – QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR	17
3.1. Manual da Qualidade e Segurança Alimentar	18
3.1.1. Política da Qualidade e da Segurança Alimentar	18
3.1.2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar	19
3.1.3. O Sistema de Gestão da Qualidade e os seus Processos	21
3.2. Caderno de Encargos OLF - Armazenagem	22



3.2.1. Condições Gerais	22
3.2.2. Condições Operacionais	23
3.2.3. Gestão de Stocks, Inventários e Paletes	23
3.2.4. Requisitos de Qualidade e Segurança Alimentar da OLF	24
3.2.5. Requisitos de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho	26
3.3. Caderno de Encargos OLF - Serviço de Transporte	27
3.3.1. Requisitos de Transporte	27
3.3.2. Caraterísticas das Viaturas Frigoríficas	27
3.3.3. Temperaturas	28
3.3.4. Atividades	30
3.3.5. Manutenção, Lavagem e Higienização das Viaturas	31
3.4. Produtos Biológicos (BIO) na OLF	32
3.5. Auditorias Internas	33
3.5.1. Elaboração do Programa Anual de Auditorias	33
3.5.2. Aprovação e Divulgação do Programa Anual de Auditorias	35
3.5.3. Elaboração do Plano da Auditoria	35
3.5.4. Preparação e Realização da Auditoria	35
3.5.5. Elaboração do Relatório da Auditoria	36
3.5.6. Apresentação do Relatório da Auditoria	36
3.5.7. Acompanhamento das Ações Corretivas Implementadas	37
3.5.8. Verificação da Eficácia da Ação Corretiva	37
3.5.9. Fecho da Auditoria	38
3.6. Ações Corretivas e Ações Preventivas	38
3.6.1. Ações Corretivas	38
3.6.2. Ações Preventivas	40
3.7. Controlo Tratamento de Não Conformidades, Ocorrências e Reclamaçõe	s 41
CAPÍTULO IV – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO	45



4.1. Enquadramento	46
4.2. Atividades Desenvolvidas na Empresa	46
4.3. Especificação dos Processos Realizados Durante o Estágio	47
4.3.1. Tarefas Efetivas e Pontuais	48
4.4. Sugestões de Melhoria	51
Conclusão	52
Referências Bibliográficas	54
Índice de Anexos	55



#### Índice de Figuras

Figura 1: Nicolas Olano	3
Figura 2: Sede do Grupo Olano em Saint Jean de Luz	4
Figura 3: Organigrama Direção Geral Grupo Olano	5
Figura 4: Organigrama Direção Geral Grupo Olano	6
Figura 5: Distribuição Geográfica do Grupo	7
Figura 6: Sede da Olano em Portugal, na Guarda	11
Figura 7: Organograma da Olano em Portugal	13
Figura 8: Organograma da Olano Portugal Transportes	14
Figura 9: Organograma da Olano Logística do Frio	14
Figura 10: Certificados de Qualidade	20
Figura 11: Interação dos Processos	22



#### Índice de Tabelas

Tabela 1: Análise SWOT	. 16
Tabela 2: Temperatura dos Produtos	. 29
Tabela 3: Metodologia	. 33



#### Lista de Siglas

AC Ação Corretiva

ADEME Agence d'Environnement et la Maîtrise de l'Energie

AFAQ Association for Academic Quality

BIO Produtos Biológicos

BRC British Retail Consortium

CMR Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias

CO<sub>2</sub> Dióxido de Carbono

EMM Equipamentos de Monitorização e Medição

ESTG Escola Superior de Tecnologia e Gestão

FIFO First In, First Out

IATA International Air Transport Association

IFS International Featured Standards

IPG Instituto Politécnico da Guarda

ISO International Organization for Standardization



NC Não Conformidade OLF Olano Logística do Frio OPT Olano Portugal Transportes **PLIE** Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda **PME** Pequenas e Médias Empresas RQSA Responsável da Qualidade e Segurança Alimentar SGQ Sistema de Gestão da Qualidade **SGQSA** Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar SGSA Sistema de Gestão da Segurança Alimentar **SWOT** Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats UNTF União Nacional de Transportes Frigoríficos



#### Introdução

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido no estágio curricular previsto no Plano de Estudos da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), que se realizou na empresa Olano Logística do Frio, Lda (OLF).

Esta fase final de Licenciatura, tem como principal objetivo colocar em prática "no mundo do trabalho", a aprendizagem em sala, complementando o percurso realizado ao longo dos três anos no curso de Gestão. O estágio oferece aos alunos um "ensino" prático das funções profissionais que futuramente desempenharão, permitindo colocar em prática a aprendizagem teórica obtida durante o período de aulas. Apesar de a teoria possuir uma extrema importância, sem prática, o acesso ao mercado de trabalho seria mais difícil, sendo este problema minimizado pela realização de estágio curricular. Isto prova, que cada vez mais a prática é imprescindível num curso superior.

O estágio decorreu no Departamento de Qualidade e Segurança Alimentar da entidade OLF, não podendo deixar de destacar que fui muito bem recebida por todos os colaboradores, que sempre demonstraram disponibilidade e boa vontade para me auxiliarem nas situações que lhes solicitava.

Com este documento, pretende-se apresentar todo o percurso ao longo do estágio, bem como a empresa acolhedora, descrição de todas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, cerca de dois meses e meio.

O relatório encontra-se dividido em quatro capítulos, no primeiro é mencionada a história do Grupo Olano e no segundo capítulo, é apresentada a atividade da Olano em Portugal, nomeadamente, a Olano Logística do Frio. O terceiro capítulo é composto pela descrição das atividades que realizei durante o estágio na Olano Logística de Frio. Por fim, o último capítulo contém as atividades realizadas durante o estágio.

1



# CAPÍTULO I O GRUPO OLANO



#### 1.1. História<sup>1</sup>

O Grupo Olano é uma empresa francesa especializada no transporte de alimentos em temperaturas controladas. Todos os dias é efetuado o transporte de produtos perecíveis, entre eles produtos congelados, carnes, produtos frescos, frutas, legumes, peixe fresco, etc.

O Grupo foi fundado por Nicolas Olano (Figura 1), nascido a 5 de outubro de 1951, em *Saint Jean de Luz* (França.). Tem as suas origens numa família de peixeiros, começou a trabalhar aos 12 anos, como vendedor de leilão num mercado em nome do seu tio. Aos 20 anos, comprou o seu primeiro camião por 35.000 francos (cerca de 31.000€). É um homem de projetos, possui um espírito criativo, associado ao seu gosto pela aventura e à sua ligação ao País Basco.



Figura 1: Nicolas Olano

Fonte: Sud Ouest, novembro 2017

Conforme a Figura 2, o Grupo tem sede em *Saint Jean de Luz*, e foi fundado em 1975. Até 1980 o Grupo, passou por uma dura realidade, foi confrontado com a criação de "linhas de peixe" (*Rungis, Boulogne, Saint Jean de Luz*).

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup>Este capítulo, foi elaborado tendo por base a informação contida no sites Groupe Olano (2018a, 2018c) e Sud Ouest (2011 e 2017).





Figura 2: Sede do Grupo Olano em Saint Jean de Luz

Fonte: Grupo Olano, folheto de outubro de 2017

De 1980 a 1988, o negócio regista um forte crescimento (30% a 50% ao ano), com  $50\text{m}^2$  de escritórios,  $800\text{m}^2$  de cais,  $500\text{m}^2$  de câmaras em frio e uma frota de cinco camiões de reboque.

No ano de 1992 ficou marcado por uma grande mudança. Ocorreu a abertura do grande mercado europeu que permitiu ao grupo entrar na fase de desenvolvimento da logística (Espanha, Marrocos, etc.).

Desde 1992 a 2017, o Grupo ficou marcado pela sua consolidação e mundialização. Consolidou-se pela entrada no Grupo dos filhos do fundador, Sandra e *Jean-Michel* Olano, que levaram a uma nova divisão no pensamento e trabalho, ou seja, da estrutura de *holding* e posições-chave em toda a organização. O Grupo marcou presença nos países fortes em produção, Sul da Europa (Marrocos e América do Sul), colocando-se desta forma tanto a montante como a jusante do comércio internacional.

Até 2019, o Grupo sendo um dos principais atores europeus, terá de se preparar para um forte desenvolvimento, tendo como meta atingir os 400 milhões de euros de volume de negócios.

Atualmente, o grupo emprega aproximadamente 2.300 funcionários, possui cerca de 1.000 veículos, 1 milhão de m<sup>3</sup> de armazenagem a temperaturas negativas (-20°C) e



350.000 m<sup>3</sup> a temperaturas positivas (+2°C/+14°C). No ano de 2017, teve um volume de negócios de 350 milhões de euros.

#### 1.2. A Direção Geral

A direção geral do Grupo está concentrada na família Olano, como se verifica na Figura 3, a cada um deles está entregue um pólo.



Figura 3: Organigrama Direção Geral Grupo Olano

Fonte: Adaptado de Grupo Olano, folheto de dezembro 2017 (elaboração própria)

Sandra Olano, é diretora Geral do pólo Divisão de Produção e Desenvolvimento, e é responsável pela:

- Estratégia;
- Direção Comercial e Operacional;
- Gestão Organizacional;
- Definição de Política Social;
- Comunicação e Marketing;
- Desenvolvimento Sustentável.

Jean-Michel Olano, é diretor Presidente do pólo de Economia e Gestão, sendo responsável pela:

- Estratégia;
- Comitê Executivo (resultados);
- Gestão de Compras;
- Direção Financeira;



- Gestão de Recursos Técnicos e Imobiliários;
- Sistemas de Informação;
- Agência de Correios de Seguro.

O Grupo Olano dedica-se a três serviços distintos: transporte, logística e distribuição, e serviços, tal como se verifica na Figura 4.

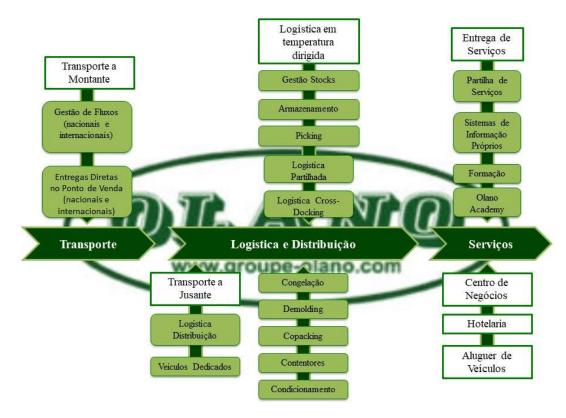


Figura 4: Organigrama Direção Geral Grupo Olano

Fonte: Adaptado de Grupo Olano, folheto de dezembro 2017 (elaboração própria)

O Grupo Olano, rege-se pelos seguintes princípios:

- Respeitar os compromissos assumidos pelos clientes;
- Resolver e assumir as críticas como forma de evoluir;
- Acreditar que hoje é possível fazer melhor que ontem;
- Obedecer sempre às normas internas e externas;
- Assumir-se como agente ativo no desenvolvimento do meio em que a organização se insere;
- Comunicar interna e externamente com as partes interessadas.



#### 1.3. Distribuição Geográfica do Grupo

O Grupo é constituído por diversas empresas localizadas em pontos estratégicos e de fácil acesso. Está instalado em países como a França, Bélgica, Itália, Espanha, Portugal, Grã-Bretanha, Países-Baixos, Alemanha, República Checa e Áustria, como se verifica na Figura 5.



Figura 5: Distribuição Geográfica do Grupo

Fonte: Adaptado de Grupo Olano, folheto de dezembro 2017

O Grupo Olano tem atualmente 41 empresas, em que se destacam a:

- Olano Seafood Ibérica, empresa líder na Península Ibérica, na distribuição de peixe.
- Olano Builsa, empresa especializada no transporte frigorífico de peixe, frescos e
  congelados situados em território espanhol. Associada ao Grupo há 21 anos, a
  sua criação permitiu dar uma melhor resposta aos clientes tendo permanente o
  seu crescimento.



- Olano Travel, criada com o objetivo de facilitar as negociações com a associação International Air Transport Association (IATA), mas também como outras associações, permitindo assim um maior conhecimento do ramo.
- Olano Si, empresa criada para desenvolver um software próprio do grupo, o que levou alguns anos a concretizar-se. Com este propósito foi criado o sistema de administração de transportes (OPEN TMS) e o sistema de administração de armazém (OPEN WMS). Estes sistemas permitiram a diminuição de custos e criaram uma maior flexibilidade e estabilidade.
  - OPEN TMS permite gerir contratos por meio de uma comunicação facilitada e integrada em notas fiscais por via de formatos de arquivo (XML) com o objetivo de realizar auditorias eletrónicas. A gestão de cargas e rotas alocadas ao transportador permite a melhoria da performance dos transportadores que é avaliada por indicadores de cross-docking e entrega.
  - OPEN WMS permite o controlo de stock por meio de processos inteligentes de recebimento, conferência de entrada, picking e conferência de saída.
- Space Olano, centro de negócios e serviços compartilhados com vista a
  desenvolver serviços de proximidade às empresas locais, tal como arrendamento
  de escritórios mobilados, sala de reuniões e um anfiteatro equipado com material
  audiovisual.

O Grupo Olano também trabalha em parceria com várias empresas. As principais parceiras do grupo são:

- Transportes do Vivarais, empresa que tem várias parcerias no mundo dos negócios, nomeadamente com o Grupo Olano e é caraterizada como uma empresa de transportes frigoríficos.
- Transportes Tarragona, empresa com uma grande experiência nos transportes de mercadorias está localizada na Espanha que realizou uma parceria com a Olano.
- Transportes Caudete, empresa especializada nos transportes frigoríficos.
   Realiza serviços em Espanha e pela Europa. Gere câmaras frigoríficas em Valência (Espanha).



#### 1.4. Slogan

O Grupo Olano adotou o seguinte *slogan* que considera orientador da sua estratégia: "Nous sommes une société de moyens qui vivons passion du transporte et de la logistique du froid" (Somos uma sociedade de meios que vivem a paixão dos transportes e logística do frio).

#### 1.5. Reconhecimentos/Prémios do Grupo

Como forma do reconhecimento pelos serviços prestados aos seus clientes e à sociedade, o Grupo Olano recebeu os seguintes reconhecimentos e prémios:

- **1995** Prémio Empreendedor do Ano
- 1997 Estrela de Pequena e Média Empresa (PME) Internacional

Estrela do Transporte e Logística

Preços de Autodidata Aquitaine

- 1998 Conselheiro do Banco de França
- **1999** Convite para o *Elysee* por *Jacques Chirac*
- 2000 Troféu do Melhor Curso
- **2001** Os 100 que Movem o País Basco (*L'Express*)
- 2002 Prémio dos 6 Transportadores do AnoTroféu dos As (Empreendedor do Ano)
- **2004** Transportes do Ano
- **2007** Eleito para a Co-Presidência da União Nacional de Transportes Frigoríficos (UNTF)
- **2008** Eleito Talento do Ano por *Objectif Aquitaine*

Entrega das Insígnias dos Cavaleiros da Ordem Nacional Mérito por

Michele Alliot Marie

- 2011 Aquitanians Prémio de Responsabilidade Social Corporativa Melhores Transportes Europeus do Ano
- **2012** Aquitain Sales Manager
- **2014** Troféu de Negócios da Família para Mulheres
- **2015** Grande Prémio de Empresa em Crescimento

Estes incentivos estão determinados na prossecução do processo de credibilização e fidelização das partes interessadas.



# CAPÍTULO II OLANO EM PORTUGAL



#### 2.1. História<sup>2</sup>

Neste capítulo, será apresentada a empresa acolhedora do estágio, a Olano Logística do Frio. Esta empresa pertence ao Grupo Olano e faz parte da atividade da Olano em Portugal, bem como, a Olano Portugal Transportes (OPT).

A atividade do Grupo Olano em Portugal, iniciou-se com a aquisição da LISFROTA, Lda, empresa com sede no distrito de Leiria e constituída em julho de 2002, sem atividade até finais de 2003.

Em janeiro de 2004, a LISFROTA, Lda altera a sua designação social, o capital social e a forma jurídica, passando a ser uma sociedade anónima. Passou a designar-se por "OLANO PORTUGAL TRANSPORTES, SA" (OPT), com sede na Guarda (Figura 6). Possui atualmente uma frota de 120 conjuntos frigoríficos.



Figura 6: Sede da Olano em Portugal, na Guarda

Fonte: https://www.google.pt/

<sup>2</sup>Este capítulo, foi elaborado tendo por base a informação contida no site Beira (2016).



A OPT, é detida em 97% do capital social pelo Grupo Olano, que assegura os meios financeiros necessários ao correto desenvolvimento da atividade e à obtenção de sinergias.

Depois da OPT é constituída a 5 de novembro de 2008, a Olano Logística do Frio (OLF), em que a OPT participa em 90% do capital social de 1.750.000 €. A OLF, começou a operar em outubro de 2009. Dedica-se ao armazenamento em temperatura controlada de produtos em trânsito na cadeia alimentar, sendo a sua atividade principal a prestação de serviços de logística, na cadeia de abastecimento, associados à armazenagem de produtos alimentares congelados e refrigerados.

A OLF, foi a primeira empresa a instalar-se na Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda (PLIE), que integra a Rede Nacional de Plataformas Logísticas. Considera-se como uma excelente localização geográfica, na plataforma transfronteiriça, devido a situar-se junto ao nó de convergência entre as autoestradas A25 (principal via rodoviária nacional de ligação com a Europa) e A23 (com ligação direta à A1).

Segundo dados de 2017, as duas empresas, OPT e OLF, obtiveram um lucro de mais de 30 milhões de euros, o que representa 10% da faturação global do grupo. Ambas as empresas, possuem cerca de 200 colaboradores, num universo global de 2.000 colaboradores do Grupo. Em termos de infraestruturas, é uma das maiores do Grupo, com uma capacidade para armazenar 30.000 paletes, possui uma frota de 115 veículos e 150.000 m³ de armazenagem.

#### 2.2. Serviços Prestados pela OLF

A OLF presta serviços de logística de vários produtos, tal como, fruta, carne, produtos lácteos, panificação e pastelaria, produtos de pesca e ingredientes para a indústria alimentar, todos eles com temperatura controlada.

As principais atividades da empresa são:

- Armazenagem em frio positivo;
- Armazenagem em frio negativo;



- Cross-docking sistema de distribuição no qual a mercadoria recebida em armazém não é armazenada mas sim preparada para carregamento e posterior entrega. Este tipo de distribuição concentra-se no fluxo de mercadorias e não na armazenagem das mesmas. A aplicação deste sistema permite reduzir ou eliminar, se possível, duas das atividades mais caras realizadas num armazém:
  - Picking –separação e preparação de pedidos na quantidade certa na área de armazenagem;
  - o Preparação etiquetagem de mercadorias.
- Descarga e carga de mercadorias, classificação e paletização;
- Pesagem.

#### 2.3. Organogramas

A OLF e a OPT funcionam em sinergia, ou seja, apesar de serem duas empresas distintas acabam por funcionar em conjunto, pelo que se apresenta um organograma da Olano em Portugal (Figura 7).

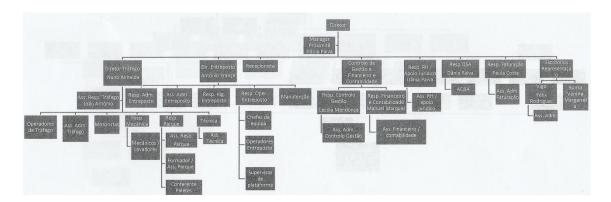


Figura 7: Organograma da Olano em Portugal

Fonte: Departamento de Qualidade, abril 2018

Como já referido anteriormente, as duas empresas estão interligadas a nível administrativo, mas existem três áreas que se destacam em ambas as empresas. No que respeita à Olano Portugal Transportes, o departamento fulcral e que se destaca é o Departamento do Tráfego, embora, os Escritórios de Representação também têm destaque nesta empresa (Figura 8).



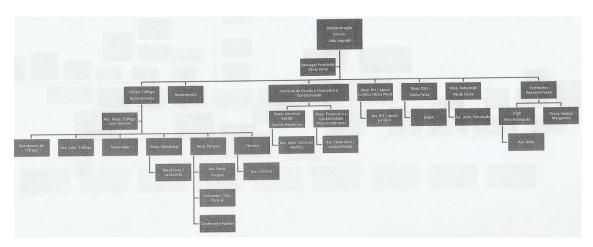


Figura 8: Organograma da Olano Portugal Transportes

Fonte: Departamento de Qualidade, abril 2018

Por fim, na Olano Logística de Frio, o departamento mais importante da empresa é o Departamento do Entreposto (Figura 9).

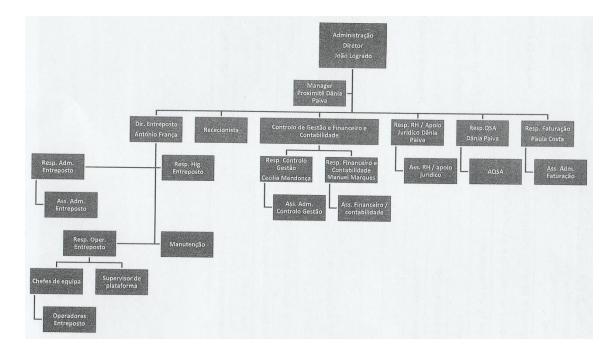


Figura 9: Organograma da Olano Logística do Frio

Fonte: Departamento de Qualidade, abril 2018



#### 2.4. Missão, Visão e Valores da Olano Logística do Frio

A missão, visão e os valores têm uma grande importância para que se entenda de forma prática como funciona uma organização, qual a sua perspetiva para o futuro e qual a sua cultura organizacional.

#### Missão

Acrescentar valor à atividade de comércio de produtos alimentares sob temperatura dirigida, através do desenvolvimento de diversas atividades na cadeia logística, procurando sempre capacitar e qualificar os seus colaboradores, tornando-os capazes de atender às necessidades e superar as expetativas dos clientes.

#### Visão

Reforçar e aumentar a posição de referência na prestação do serviço de transporte rodoviário de mercadorias sob temperatura dirigida, procurando sempre a melhoria contínua da Qualidade do serviço prestado. Deter em toda a faixa interior do país, e de forma simétrica no vizinho território espanhol de fronteira, instalações que possibilitem a prestação de um serviço de excelência fiável e de qualidade a todos os seus clientes que de forma direta e indireta apostem na clusterização do setor agroalimentar da região.

#### Valores

Rigor, Qualidade, Transparência e Competência

## 2.5. Análise SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats)

A análise SWOT é um instrumento utilizado para melhorar o planeamento estratégico, recolhe dados importantes do ambiente externo e interno da empresa. A sigla significa:

 Strengths (Forças) – onde se analisam as vantagens internas em relação aos concorrentes;



- Weaknesses (Fraquezas) avaliação de todas as desvantagens internas que a empresa possui em relação a outras empresas concorrentes;
- Opportunities (Oportunidades) análise dos pontos externos, que colocam a empresa em vantagem em relação à concorrência;
- Threats (Ameaças) análise externa das ameaças em relação à concorrência.

#### (Rez, 2017)

A atividade da Olano apresenta-se com as forças e fraquezas que estão descritas na Tabela 1, e consequentemente define quais ameaças e oportunidades a que está exposta.

#### Forças:

Potencialidades testadas para escoamento do serviço a prestar (garantia de mercado);

Sinergias de programação de atividades de transporte e armazenamento com clientes (serviço integrado);

Controlo adequado dos custos operacionais; Estrutura económica e financeira sólida;

Processos identificados em função do valor acrescentado que proporcionam, face aos requisitos do cliente e objetivos pretendidos; Cultura interna de inovação nos diversos níveis da empresa.

#### Fraquezas:

Dificuldade de fidelização dos clientes ao serviço prestado (comum ao setor face à exigência contínua de desenvolvimento de outsourcing do cliente);

Capacidade produtiva insuficiente face à procura crescente do mercado;

Competitividade ainda instável para o mercado da grande distribuição alimentar.

#### **Oportunidades:**

Criação de sinergias entre empresas no âmbito do cluster agroalimentar na Região Centro;

Controlo previsível no futuro de todas as etapas da cadeia de frio;

Infraestruturas com bom potencial de utilização; Mercados de destino dos serviços a prestar;

Exigência do consumidor final pela novidade (consumo em permanente mudança).

#### Ameaças:

Ambiente económico genérico;

Falta de normas para a atividade (regulamentação técnica e comercial);

Influência negativa de acordos internacionais no desenvolvimento dos mercados;

Comportamento negativo dos custos de transporte;

Atrasos da entrada de legislação e fiscalização junto de operadores da cadeia alimentar;

Fatores socioculturais (hábitos de compra e consumo / distribuição da população por regiões);

Agressividade comercial na definição de preços com forte concorrência no mercado externo.

Tabela 1: Análise SWOT

Fonte: Adaptado de Manual Qualidade, Departamento de Qualidade, janeiro 2018

Grande parte do trabalho do estagiário teve a ver com a Qualidade. No Capítulo III desenvolve-se a temática de Qualidade e Segurança Alimentar seguida pela Olano Logística do Frio.



# CAPÍTULO III QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR DA OLF



#### 3.1. Manual da Qualidade e Segurança Alimentar<sup>3</sup>

O Manual da Qualidade e da Segurança Alimentar é a base do Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar, retratando com clareza a sua política, orientações, organização e responsabilidades, cuja prática permite garantir a satisfação dos clientes, indo ao encontro das suas expetativas, salvaguardando, contudo, os requisitos legais bem como os requisitos estatuários em vigor e a segurança alimentar (Anexo I).

A empresa encontra-se certificada pela *International Organization for Standardization* (ISO) 9001: 2015 (Sistema de Gestão da Qualidade), pela ISO 22000: 2005 (Segurança Alimentar), *International Featured Standards* (IFS) *Logistics* (Certificação BIO) e BRC *Storage & Distribution*.

#### 3.1.1. Política da Qualidade e da Segurança Alimentar

A Olano Logística do Frio (OLF) preocupa-se com a qualidade e com a segurança alimentar dos produtos que lhe chegam ou que partem de lá, e por isso, estabeleceu aspetos fulcrais a serem cumpridos:

- Segurança dos Produtos: planear, implementar, operar e manter um sistema de
  gestão da qualidade e segurança alimentar que permita fornecer serviços com
  elevados padrões de segurança alimentar, em consonância com os objetivos
  estabelecidos, assegurando o reconhecimento dos clientes e aumentando os seus
  níveis de confiança;
- Focalização no Cliente: construir uma relação duradoura com os clientes, superando as suas expetativas e necessidades, cumprindo com rigor os princípios e valores da fiabilidade e confiabilidade. Demonstrar a conformidade com os requisitos do cliente, relativos à qualidade dos serviços prestados e à segurança alimentar dos produtos, com objetivo de aumentar os níveis de satisfação dos mesmos;
- Responsabilidade Ambiental: garantir que a empresa não intervém negativamente no ambiente, preocupando-se com o encaminhamento adequado dos resíduos gerados pela atividade desenvolvida;

<sup>&</sup>lt;sup>3</sup>Este capítulo, foi elaborado por informações fornecidas pela entidade acolhedora.



**Sustentabilidade:** estabelecer e rever periodicamente os princípios e os objetivos, numa ótica de melhoria contínua da eficácia e eficiência do sistema de gestão da qualidade e segurança alimentar;

- Responsabilidade Pessoal: colaboração e comprometimento em todos os níveis com vista ao desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, para que os objetivos da empresa sejam alcançados. Fomentar o trabalho em equipa e o envolvimento de todos os colaboradores, através da formação, informação e sensibilização adequadas, com vista ao desenvolvimento de competências, à responsabilização, valorização, ética profissional e responsabilidade social;
- Comunicação: promover a comunicação com os trabalhadores da Olano, clientes, fornecedores, entidades oficiais e outras partes interessadas, relativamente a assuntos relevantes em matéria de qualidade e segurança alimentar. Envolver a comunidade e outras partes interessadas no respeito pelos princípios e compromissos anteriormente referidos, através da consolidação dos mecanismos de comunicação interna e externa.

## 3.1.2. Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar

O Grupo Olano tem vários certificados de qualidade, dependendo da localização das empresas pertencentes ao Grupo, conforme Figura 10. Estas certificações, baseiam-se nos seguintes aspetos:

- *ISO 9001:* é uma referência internacional de gestão de qualidade aplicável a todas as organizações, independentemente da dimensão ou setor de atividade;
- **ISO 22000:** é uma norma internacional para a implementação de um sistema de gestão de segurança alimentar. Os principais elementos deste referencial são a comunicação interativa, o sistema de gestão e o controlo de perigos;
- IFS: são normas internacionais que garantem a qualidade e segurança alimentar.
   Este tipo de certificado respeita as especificações definidas pelo cliente, tendo aspetos benéficos para quem procura a excelência, qualidade e satisfação do cliente;



- Bilan Carbone: tem como objetivo otimizar os sistemas de intercâmbio de carbono, para estabelecer bases para soluções eficazes no sentido de reduzir o consumo de energia, e otimizar o imposto ecológico (imposto sobre o carbono);
- Association for Academic Quality (AFAQ) ISO 9001: é um conjunto de condições relativos à implementação de um sistema de gestão e qualidade numa organização independentemente do tamanho da indústria;
- **ISO 14000:** são regras de gestão ambiental dentro das empresas;
- ISO 9004: são regras que ajudam uma empresa a traçar o seu sucesso com metas claras para crescer, reduzir custos, aperfeiçoamento tecnológico e melhoria contínua.

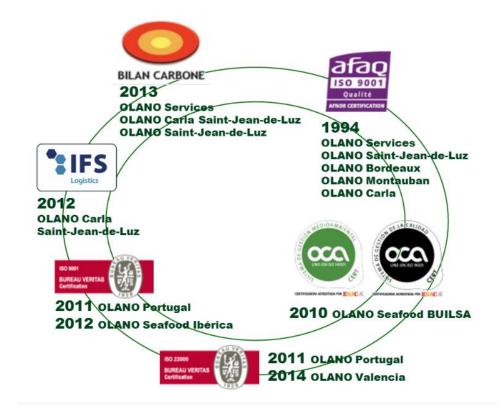


Figura 10: Certificados de Qualidade

Fonte: Plaquette Decembre (2017) e Certifiée Qualité (2018b)

#### A OLF detem os seguintes certificados:

- **ISO 9001** prestação de serviços logísticos associados à armazenagem de produtos alimentares congelados e refrigerados.
- IFS Logistics, BRC Storage & Distribution armazenagem de produtos hortofrutícolas de 1ª e 2ª transformações, cárneos, láteos, panificação e



pastelaria, ovo produtos, pré-cozinhados, produtos da pesca e ingredientes para a indústria alimentar, sob temperatura controlada, com localização na plataforma logística da Guarda.

Dentro desta prestação de serviços, destacam-se as seguintes atividades:

- Armazenagem em frio negativo;
- Armazenagem em frio positivo;
- Cross-docking;
- *Picking*;
- Etiquetagem de mercadoria;
- Descarga de contentores, classificação e paletização.

#### 3.1.3. O Sistema de Gestão da Qualidade e os seus Processos

O sistema de Gestão do Grupo Olano baseia-se num modelo processual cíclico, desencadeado pela identificação dos requisitos do cliente, legais e estatuários progredindo para o desenvolvimento de um conjunto de atividades geradoras de valor acrescentado, e completa-se na satisfação, confiança e fidelização do cliente através do fornecimento do serviço pretendido.

Cada processo está identificado em função do valor acrescentado que proporciona, dos requisitos do cliente e objetivos pretendidos.

Deste modo, o desenvolvimento de cada processo é planeado e, posteriormente, verificado e medido. A sua gestão assenta numa perspetiva de melhoria contínua. Esta forma parcelar de melhoria contínua contribui para a construção de uma melhoria global.

O modelo assenta em três grupos de processos:

- **Processos de Gestão** responsabilidade da Gestão;
- Processos de Realização exploração do entreposto, exploração do tráfego e faturação;
- Processos de Suporte compras, gestão da qualidade e gestão da segurança alimentar.



Estes processos pretendem melhorar a satisfação dos clientes (Figura 11).

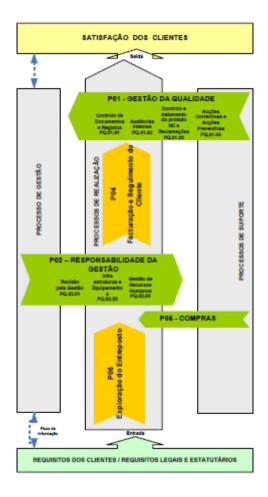


Figura 11: Interação dos Processos

Fonte: Manual da Qualidade, Departamento de Qualidade, maio 2018

#### 3.2. Caderno de Encargos OLF - Armazenagem

O caderno de encargos define os requisitos gerais a cumprir durante a prestação de serviços, sendo definidos com base nos requisitos legais aplicáveis, nas boas práticas logísticas e nas exigências dos clientes.

#### 3.2.1. Condições Gerais

A Olano Logística do Frio deve cumprir com os seguintes aspetos:

 Armazéns licenciados e certificados, de acordo com os requisitos legais em vigor;



 Os estabelecimentos que procedam à armazenagem frigorífica de géneros alimentícios de origem animal devem evidenciar, para além do registo de licenciamento da atividade, o registo de atribuição do número de controlo veterinário.

#### 3.2.2. Condições Operacionais

A OLF deverá cumprir os seguintes requisitos nas diversas fases do processo:

#### • Na receção do produto:

- o Inspecionar o produto quanto ao seu estado de conservação;
- Proceder à descarga, dentro dos horários definidos, e armazenagem de produtos de acordo com as boas práticas de manuseamento;
- Verificar a conformidade dos registos de temperatura durante o transporte;
- o Conferir a documentação que acompanha a mercadoria;
- o Segregar o produto não conforme, devendo ser isolado do restante;
- O As não conformidades devem ser tratadas e documentadas;
- Estabelecer procedimentos de receção de materiais e rejeição de materiais. Os procedimentos devem ser comunicados a todo o pessoal envolvido nas operações.

#### • Na armazenagem:

 Inspecionar o produto periodicamente durante a armazenagem, devendo ser tomadas ações imediatas no caso de serem detetadas anomalias.

#### • Na expedição de produto:

- Inspecionar o produto quanto ao seu estado de conservação, devendo ser segregado se forem detetadas anomalias;
- Respeitar os horários definidos para carregamento e expedição dos produtos, promovendo o bom desenrolar das operações de carga.

#### 3.2.3. Gestão de Stocks, Inventários e Paletes

O produto deverá estar identificado, aplicando-se o princípio das saídas de acordo com o que está parametrizado pelo cliente, aplicando o sistema *First In, First Out* (FIFO).



Só podem ser aceites e utilizadas paletes dos clientes quando devidamente desinfetadas, de acordo com o decreto-lei 95/2011, de 08/08. Todas as paletes EUR não restituídas à OLF são faturadas ao cliente pelo valor de 15€/palete.

#### 3.2.4. Requisitos de Qualidade e Segurança Alimentar da OLF

Devem ser garantidos os seguintes requisitos de Qualidade e Segurança Alimentar:

- Inspecionar, em todas as fases, o produto quanto ao seu estado de conservação;
- A carga e descarga de produto devem ser feitas de maneira a prevenir danos;
- Assegurar que todas as fases de receção, armazenagem e expedição de géneros alimentícios satisfazem os requisitos de boas práticas de segurança e higiene tendo em conta os requisitos legais e os da OLF;
- Os trabalhadores deverão ter formação contínua no manuseamento de produtos durante a carga, descarga e armazenamento, e devem compreender e aplicar os requisitos de higiene pessoal;
- A área de carregamento deve ser apropriada para o uso pretendido. Deve ser construída para que:
  - Os produtos sejam protegidos da chuva;
  - Seja evitada a acumulação de lixo;
  - o A limpeza possa ser realizada com facilidade.
- As instalações devem estar corretamente higienizadas;
- Os produtos de limpeza para desinfeção da instalação/do local deverão ser inodoros de modo a evitar a transmissão de odores aos produtos;
- Deverão estar disponíveis as fichas de segurança e as instruções de uso para os produtos químicos e agentes de limpeza;
- O piso, paredes e teto devem estar em boas condições;
- Janelas, portas e portões devem estar em boas condições e devem ser mantidos fechados, quando não estão em uso;
- As zonas exteriores devem estar limpas e arrumadas, de modo a que sejam controladas potenciais fontes de contaminação e prevenida a entrada de pragas;
- Os utensílios e produtos de limpeza devem estar armazenados em local adequado devidamente identificado;



- Possuir programas de controlo de pragas (deve incluir identificação dos produtos/substâncias utilizadas, planta com localização dos iscos, registo das inspeções/recomendações, frequência das inspeções, responsabilidades, avaliação de risco relativa ao controlo de pragas). No interior das instalações deverão ser usados iscos não tóxicos podendo no exterior ser usados iscos tóxicos;
- Possuir um plano de contingência para gerir situações críticas tais como cortes de energia (que possam afetar a temperatura do produto) no sentido de assegurar a cadeia de frio;
- Os produtos da Olano não podem coabitar com produtos suscetíveis de transmitirem odores, humidades, insetos, como por exemplo:
  - o Bacalhau;
  - o Peixe;
  - o Marisco;
  - o Produtos de charcutaria;
  - Legumes e frutas;
  - Outros produtos com odores.
- Proibida a armazenagem com produtos com alergénios por forma a minimizar os riscos de contaminação cruzadas;
- É proibida a armazenagem de produtos da OLF conjuntamente com produtos químicos;
- Os produtos não podem ser colocados diretamente no chão;
- A manipulação e arrumação do produto devem ser feitas, de modo a não provocar danos e a manter a integridade da embalagem e do produto;
- Possuir um local identificado para colocação de produtos não conformes, devendo estar segregados dos restantes produtos;
- Os cais de carga/descarga deverão possuir equipamentos de proteção para resguardar os produtos transportados de influências exteriores (exs: clima, pólen);
- A água disponível deverá ser potável. No caso de ser utilizada água não potável, para algum tipo de atividade, esta rede deverá estar devidamente identificada e isolada da rede de água potável;



- Assegurar a monitorização das temperaturas de armazenagem (produtos refrigerados e congelados);
- Os equipamentos de monitorização e registo deverão ser homologados e sujeitos a verificação metrológica legal por uma entidade acreditada (de acordo com a legislação em vigor – Portaria 1129/2009);
- Informar o cliente sempre que se verifiquem situações que ponham em causa a qualidade e a segurança dos seus produtos nomeadamente desvios na temperatura de conservação do produto, produtos visivelmente alterados (ex: pacotes opados, embalagens amarrotadas, etc.);
- Gestão de produto não conforme:
  - Deverão ser devolvidos ao cliente os produtos não conforme segregados durante uma das fases do processo (receção, armazenagem e expedição).
- Proibição de fumar, comer, beber nos locais de armazenagem do produto;
- Os colaboradores deverão possuir fardamento protetor adequado e manter um elevado grau de higiene pessoal (o fardamento não deverá ser utilizado fora das áreas de trabalho);
- Processo de rastreabilidade garantido pela implementação local do sistema OPEN da OLF.

#### 3.2.5. Requisitos de Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho

Todos os colaboradores do prestador de serviços que entrem em contacto com os produtos do cliente da OLF, quer nos armazéns ou nas operações logísticas, devem cumprir com os requisitos de medicina do trabalho devendo, o prestador de serviços, fazer prova dessa aptidão.

Os colaboradores do prestador de serviços, deverão cumprir os seguintes requisitos:

- Formação adequada para o desempenho das suas funções;
- Possuir fardamento protetor adequado e manter um elevado grau de higiene pessoal.



#### 3.3. Caderno de Encargos OLF - Serviço de Transporte

O caderno de encargos da OLF, especifica as regras, requisitos, condições e caraterísticas que devem ser adotadas no processo de transporte dos produtos.

#### 3.3.1. Requisitos de Transporte

O transportador deve cumprir os requisitos legais afetos à atividade de transporte. Salientamos a necessidade de cumprir a regulamentação relativa à Higiene e Segurança Alimentar. Para além dos requisitos gerais, sempre que necessário, são apresentados requisitos específicos para cada serviço de transporte de forma a garantir a conformidade do mesmo.

O fornecedor do serviço de transporte é responsável pela divulgação deste documento a todos os responsáveis e colaboradores envolvidos no serviço subcontratado, de modo a garantir o conhecimento e consequente cumprimento dos requisitos definidos.

A OLF, comunicará formalmente ao fornecedor qualquer alteração que ocorra ao nível dos requisitos. No caso de subcontratação do transporte a terceiros, o fornecedor deve assegurar o cumprimento de todos os requisitos.

O serviço de transporte é avaliado dia-a-dia nos locais de carga e descarga através do *feedback* dos clientes e análise da documentação associada.

A OLF, pode realizar auditorias e inspeções ao fornecedor de serviço de transporte. O fornecedor de serviços de transporte deve disponibilizar à OLF os registos solicitados.

#### 3.3.2. Caraterísticas das Viaturas Frigoríficas

Todas as viaturas frigoríficas utilizadas no transporte de géneros alimentícios devem apresentar as seguintes caraterísticas:

 Certificação, Inspeção e Ensaio a Equipamentos de Transporte de Produtos Perecíveis (Certificado ATP) válido e respetiva classe que comprovem a adequação para o transporte que vão efetuar;



- Grupo de frio operacional, que deve estar sempre ligado, enquanto existir produto no seu interior. A exceção aplica-se apenas durante as atividades de carga e descarga;
- As viaturas devem estar equipadas com termógrafos, para controlo e registo da temperatura do ar da viatura, em intervalos regulares, de 15 minutos para o transporte nacional e de 30 ou 60 minutos para o transporte internacional;
- Os termógrafos devem cumprir a legislação inerente à metrologia legal, como garantida da sua aptidão;
- O exterior e interior das viaturas deve estar limpo, isento de odores e em bom estado de conservação;
- Devem estar disponíveis barras de travamento e/ou cintas em número suficiente,
   de forma a garantir a estabilidade da mercadoria durante o transporte.

#### 3.3.3. Temperaturas

A temperatura de transporte deve ser programada de acordo com as instruções dadas pela Olano:

- Para os congelados recomenda-se uma temperatura ≤ 20°C, caso existam requisitos específicos serão fornecidos caso a caso;
- Para os refrigerados recomenda-se uma temperatura entre 0°C e 6°C, caso existam requisitos específicos serão fornecidos caso a caso.

É necessário pré arrefecer a viatura, antes da atividade e carga, de modo a possuir em vazio uma temperatura o mais próxima possível da temperatura do produto a transportar. Se não existirem instruções específicas considerar as seguintes regras:

- Congelados: a viatura em vazio deve apresentar uma temperatura ≤ 10°C;
- Refrigerados: a temperatura em vazio deve corresponder à temperatura de transporte;
- Bi-temperatura: não sendo possível saber antecipadamente a localização exata do separador de cargas é aceitável o pré arrefecimento de todo o compartimento a uma temperatura ≤ - 10°C.



Antes de abrir as portas do reboque, desligar a unidade de frio, pois caso contrário o ar frio sai e entra ar quente do exterior. A unidade de frio pode funcionar com as portas abertas do reboque apenas se o cais onde estiver "encostado" for refrigerado.

Também é necessário monitorizar com regularidade a temperatura do ar durante a viagem, incluindo no início e fim da viagem, de modo a garantir que a temperatura da viatura durante o transporte cumpre com os requisitos da Olano, conforme Tabela 2.

Produtos	Limite Operacional	Limite Crítico	Ações Corretivas
Congelados / Ultracongelados	≤ - 18°C	+/- 3°C (congelados)	Contactar de imediato o
	Caso um dado produto esteja abaixo/	acima dos - 18°C no valor	responsável do entreposto /
	de +/- 3°C é considerado um limite o	crítico, tendo de se ter em	diretor implementação das
	atenção o produto.		instruções recebidas.
	Obs.: este limite não é aplicável	no caso de existirem	
	requisitos específicos apresentado	os para o serviço de	
	transporte.		
Refrigerados	Entre 0°C e 2°C	+ 3°C (refrigerados)	Contactar de imediato o
	Caso um dado produto esteja abaixo/s	acima dos 2°C no valor de	responsável do entreposto /
	+ 3°C é considerado um limite crí	tico, tendo de se ter em	diretor implementação das
	atenção o produto.		instruções recebidas
	Obs.: este limite não é aplicável	l no caso de existirem	
	requisitos específicos apresentado	s para o serviço de	
	transporte.		

**Tabela 2**: Temperatura dos Produtos

**Fonte:** Adaptado de Manual de Qualidade, Departamento de Qualidade, janeiro 2017 (elaboração própria)

É obrigatório entregar o registo do termógrafo à chegada ao local de carga/descarga. No caso de descarga deve incluir a informação desde o início da viagem.

É preciso garantir o arquivo dos registos de temperatura das viaturas durante o período de vida útil dos produtos (prazo recomendado – 2 anos).

A OLF pode solicitar de forma aleatória os registos de temperatura do transporte, de forma a avaliar o cumprimento dos requisitos inerentes à temperatura.

A abertura e fecho das portas, na carga e descarga, devem ocorrer o mais próximo possível do cais imediatamente após a carga estar concluída.



#### 3.3.4. Atividades

O caderno de encargos obriga ao compromisso das seguintes atividades:

#### **Carga**

- Respeitar os horários de carga (se definidos) e as regras do local de carga;
- Assegurar que o interior da viatura está conforme antes da carga, isto é, livre de contaminação e adequada para o transporte dos produtos a ser carregados;
- Garantir a carga e o transporte em condições adequadas de temperatura;
- Quando possível, assistir à carga da viatura, de forma a verificar as caraterísticas da mercadoria e paletes;
- Não é permitido o carregamento de produtos não alimentares, sem a autorização prévia da OLF;
- A disposição das paletes na viatura, que não deve bloquear as saídas e entradas de ar do evaporador;
- Separação segura e eficiente de cargas bi-temperatura (congelados e refrigerados). Em condições normais os produtos congelados são carregados em 1º lugar, ficando na parte dianteira da galera;
- Tempos/organização da atividade de carga;
- Sequência de carga, em caso de grupagens, ou seja, paletes para vários destinos;
- Altura das paletes não deve ultrapassar a linha de nível máximo de carga;
- Que as últimas paletes não encostem na porta da viatura, para que não afete a circulação do ar;
- Não colocar as caixas diretamente no chão ou em frente à unidade de refrigeração;
- Que não carreguem mercadoria danificada. Caso contrário, mencionar no documento de transporte (Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias -CMR/Guia de Transporte).
- Alertar os intervenientes sobre as anomalias detetadas;
- Colocar, após o fim da carga, as barras e/ou cintas de travamento;
- Fechar corretamente as portas da viatura;
- Se durante o carregamento da viatura a unidade de frio esteve parada, deve colocar-se em funcionamento;



Apontar as reservas oportunas no CMR/Guia de Transporte, antes de assinar.

#### **Descarga**

- Respeitar os horários de descarga (se definidos) e as regras do local de descarga;
- Assistir, sempre que possível, à descarga da viatura, para observar/confirmar:
  - As caraterísticas da mercadoria transportada;
  - Os tempos/organização da atividade de descarga;
  - o Não conformidades na mercadoria descarregada (ex: danos, faltas, etc.).

Todas as ocorrências/não conformidades detetadas e confirmadas nos locais de carga/descarga devem ser transmitidas de imediato à OLF, para conhecimento e consequente indicação das ações a implementar (Anexo II e III).

Se não autorizarem o motorista a assistir à carga e descarga, este deve registar a ocorrência no CMR/Guia de Transporte.

#### 3.3.5. Manutenção, Lavagem e Higienização das Viaturas

É da responsabilidade do transportador a manutenção do estado e limpeza das viaturas, adequado ao serviço. O transportador deve possuir programa de limpeza e respetivos registos das limpezas e desinfeções realizadas às viaturas. Os produtos utilizados na limpeza/desinfeção do interior das viaturas frigoríficas devem ser adequados para a área alimentar. As viaturas devem estar livre de odores e o transporte deve contemplar medidas para evitar a contaminação cruzada, nomeadamente no que respeita aos alergénios.

O transportador é responsável por estabelecer e manter um sistema adequado de manutenção para as viaturas e possuir os respetivos registos.



## 3.4. Produtos Biológicos (BIO) na OLF

A manipulação de produtos biológicos (BIO) deve obedecer às regras gerais estabelecidas, conforme Tabela 3.

Etapa	Descrição	Registos Associados
Receção	A receção de produtos biológicos é realizada separadamente dos produtos	CMR;
	não biológicos quer fisicamente quer a nível de horário.	Guias de transporte;
	Na receção dos produtos biológicos destinados a armazenamento na OLF,	Registo de temperaturas
	estes são devidamente identificados com a etiqueta "cor de rosa".	do camião;
	Critérios mínimos para aceitação dos produtos:	Carimbo de receção da
	Existir registo de temperatura da viagem;	mercadoria;
	<ul> <li>Produtos apresentam a temperatura adequada;</li> </ul>	Etiqueta de identificação
	<ul> <li>A viatura apresenta condições higiénicas adequadas;</li> </ul>	produto BIO.
	<ul> <li>As caixas/embalagens não estão danificadas;</li> </ul>	
	<ul> <li>Prazo de validade não está ultrapassado e não é muito reduzido;</li> </ul>	
	Os produtos encontram-se devidamente separados de produtos não	
	biológicos;	
	As caraterísticas organoléticas não estão alteradas (propriedades	
	percebidas pelos sentidos: cor, texturas e odor);	
	Verificar se as embalagens não apresentam gelo solto no seu	
	interior (sinal de que a cadeia de frio não foi mantida) e rejeitá-los	
	sempre que isso aconteça;	
	Não existe presença de infestantes;	
	<ul> <li>Possuem identificação de lote e prazo de validade.</li> </ul>	
	Nota: os critérios para aceitação dos produtos podem ser diferentes de cliente	
	para cliente. Este aspeto é analisado aquando o estabelecimento dos	
	requisitos para prestação do serviço com o cliente. No entanto os critérios	
	acima referidos são considerados os mínimos. Quando as temperaturas	
	apresentam um valor superior ao considerado adequado o cliente é	
	informado por forma a decidir o destino da mercadoria. A decisão do cliente	
	é suportada por um e-mail/fax.	
Armazenamento	Os produtos biológicos são devidamente armazenados de acordo com os	Etiqueta identificação
	requisitos definidos pelo cliente. Os produtos encontram-se armazenados de	produto BIO;
	forma a evitar contaminações.	Plano de limpeza e
	Enquanto se encontram armazenados na OLF os produtos possuem etiqueta	higienização;
	de identificação.	Registos de limpeza e
	Os locais de armazenamento dos produtos encontram-se devidamente	higienização.
	higienizados, de acordo com o plano de limpeza e higienização definido pela	
	OLF.	
Expedição	Antes da expedição dos produtos para o cliente, retirar a etiqueta "cor de	Ticket de Quai Sortie
	rosa" colocada pela OLF.	
	Critérios mínimos para aceitação dos produtos como conformes para a	



#### expedição:

- As caixas/embalagens não estão danificadas;
- As caixas/embalagens possuem a identificação adequada de produto biológico;
- A viatura apresenta condições higiénicas adequadas;
- Os produtos vão devidamente separados de produtos não biológicos;
- O prazo de validade n\u00e3o est\u00e1 ultrapassado e n\u00e3o \u00e9 muito reduzido
   (de acordo com as especifica\u00e7\u00f3es do cliente);
- As caraterísticas organoléticas não estão alteradas (propriedades percebidas pelos sentidos: cor, texturas e odor);
- Não existe presença de infestantes.

No caso de algum produto não estar conforme, este é imediatamente identificado e segregado, e o cliente é imediatamente informado para decidir o destino do produto.

Tabela 3: Metodologia

Fonte: Departamento de Qualidade, maio 2015 (elaboração própria)

#### 3.5. Auditorias Internas

Para proteção do produto na OLF, existe o planeamento e realização de auditorias internas da qualidade e da segurança alimentar.

#### 3.5.1. Elaboração do Programa Anual de Auditorias

A elaboração do Programa Anual de Auditorias, é da competência do Responsável da Qualidade e Segurança Alimentar (RQSA).

Na elaboração do Programa Anual de Auditorias, são tidos em consideração:

- A independência do Auditor em relação ao(s) serviço(s) a auditar;
- As auditorias internas têm obrigatoriamente de verificar o cumprimento de todos os requisitos das Normas ISO 9001, ISO 22000, IFS *Logistics* e de todos os processos da empresa pelo menos uma vez por ano;
- O âmbito e a frequência das auditorias internas devem ser determinados pela análise de perigos e avaliação dos riscos associados às atividades/processos a serem auditados. Elementos tais como alterações significativas na gestão e



organização, na política, quadro de pessoal, técnicas ou tecnologia que possam afetar o SGQ ou SGSA que podem decidir sobre a frequência das auditorias, a sua planificação ou a sua eventual repetição, assim como os processos considerados críticos e com maior incidência de problemas.

As alterações ao Programa Anual de Auditorias podem ser efetuadas em caso de:

- Indisponibilidade circunstancial e inultrapassável de auditor ou auditados;
- Reestruturação ou modificação orgânica e/ou funcional que afete o SGQ ou SGSA ou parte destes e que impossibilite a auditoria na data prevista;
- Necessidade de uma nova auditoria a um determinado aspeto do Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar.

O Programa Anual de Auditorias deve ser elaborado e distribuído, até ao final do mês de março do ano em causa, pelo RQSA.

A qualificação de auditores é efetuada por uma entidade externa. Esta qualificação é feita através da frequência de uma formação em auditorias da qualidade. Esta formação terá uma componente teórica e outra prática tendo uma duração total mínima de 40 horas em Boas Práticas de Auditoria (ISO 9011),

A componente prática é obrigatoriamente acompanhada por um auditor qualificado. Esta formação dará origem a registos da qualificação do(s) auditor(es).

O auditor deve, ainda, ter pelo menos 1 ano de experiência na organização.

Para manter a qualificação, o auditor tem que executar pelo menos uma auditoria por ano. Caso tal não suceda terá que se requalificar.

O RQSA é responsável por propor a qualificação de auditores, sendo igualmente responsável pela gestão do *dossier* das auditorias.

As auditorias internas também podem ser realizadas por pessoal (auditores) contratado no exterior. Os eventuais auditores externos devem possuir formação e experiência em auditorias de SGQSA, preferencialmente em empresas da mesma área de atividade.



#### 3.5.2. Aprovação e Divulgação do Programa Anual de Auditorias

O Programa Anual de Auditorias, assim como as suas alterações são validadas e aprovadas pela Direção.

O Programa Anual de Auditorias, depois de aprovado, é divulgado pelo RQSA a todos os Responsáveis de Setor e ao(s) auditor(es), ficando o original na sua posse.

É da competência dos Responsáveis de Setor divulgar o Programa de Auditorias aos seus colaboradores.

#### 3.5.3. Elaboração do Plano da Auditoria

Os Planos das Auditorias são elaborados pela equipa de auditores internos da qualidade, respeitando o estabelecido no Programa Anual de Auditorias. Este Plano especifica os diversos elementos da auditoria: o âmbito, os pontos a verificar, as pessoas envolvidas, a agenda da auditoria, duração de cada uma das fases da auditoria e constituição da equipa auditora.

Os Planos de Auditoria são divulgados aos Responsáveis dos setores a auditar assim como ao RQSA.

Os Responsáveis de Setor comunicam aos seus colaboradores o Plano de Auditorias.

Qualquer proposta de alteração ou dúvida deve ser exposta à equipa de auditores da qualidade antes do início da auditoria.

#### 3.5.4. Preparação e Realização da Auditoria

Para suportar a realização das auditorias, a equipa de auditores internos pode recorrer a um guia de orientação e realização, utilizando para o efeito o impresso "Check-List da Auditoria". Quando utilizado, este *check list* deve ser elaborado com base no Manual da Qualidade e da Segurança Alimentar, Procedimentos e deve cobrir no mínimo todos os requisitos das normas que estão a ser auditadas.

O Responsável do setor auditado deve garantir, todos os meios necessário à equipa de auditores da qualidade para que a auditoria se desenrole nas melhores condições,



nomeadamente providenciando o acesso aos elementos de prova e cooperando de forma a alcançar os objetivos da auditoria.

A evidência objetiva é recolhida através de entrevistas, verificação de documentos, registos e observação das atividades e das condições nos setores auditados.

Devem ser verificados indícios de não conformidades relevantes, ainda que não abrangidos pela "*Check-List* da Auditoria" (quando utilizada). Todas as não conformidades ou outras informações recolhidas têm que ser documentadas.

**Nota 1:** Os auditores podem ser externos à empresa, quando tal se revele conveniente ou necessário. No caso de auditores contratados estes poderão utilizar impressos próprios que constituirão as evidencias documentadas da auditoria.

**Nota 2:** Um dos elementos da equipa de auditores — o auditor coordenador — coordena a auditoria nos seus diversos aspetos (elaboração do plano, distribuição dos auditores, realização de auditoria, elaboração dos relatórios de auditoria). Aquando da apresentação do relatório de auditoria, o auditor externo deve estar presente, sem prejuízo da participação dos restantes elementos da equipa de auditores da qualidade. Quando se tratar de uma entidade externa será o RQSA a tratar desta questão.

#### 3.5.5. Elaboração do Relatório da Auditoria

Após a realização da auditoria, a equipa de auditores reúne para analisar todas as questões resultantes da auditoria.

As não conformidades ou outros elementos relevantes recolhidos são descritos de uma forma clara apoiados em evidências objetivas, sendo identificados em referência ao respetivo processo. Esta descrição é registada no Relatório da Auditoria, o qual constitui o documento síntese da auditoria.

#### 3.5.6. Apresentação do Relatório da Auditoria

O Relatório da Auditoria é apresentado à Direção e Responsáveis dos Processos estando presente o auditor coordenador e, se possível, os restantes elementos da equipa de auditoria. São analisadas as não conformidades e demais elementos recolhidos sendo



discutidas e estabelecidas ações corretivas com vista à eliminação das causas reais dos problemas referidos no Relatório de Auditoria.

A abertura e tratamento de ações corretivas serão realizados de acordo com o estabelecido no procedimento de Ações Corretivas e Ações Preventivas e registadas no Mapa de Controlo de Ocorrências.

Quando durante a auditoria tenham sido observadas práticas que, ainda que estejam conformes face aos procedimentos da empresa, mas que se revelem úteis, tal facto deverá ser referido e analisado para eventual incorporação nos procedimentos da empresa.

**Nota 1:** A apresentação do Relatório da Auditoria é realizada num prazo mínimo de 10 dias úteis aos responsáveis dos setores auditados.

#### 3.5.7. Acompanhamento das Ações Corretivas Implementadas

O acompanhamento da realização das ações corretivas é da responsabilidade da equipa auditora que, na data prevista, verifica a implementação das ações corretivas e a adequabilidade e eficácia das soluções para resolução das não conformidades. Este acompanhamento deverá ser feito em estreita colaboração com os responsáveis dos setores auditados.

Esta verificação e validação são registadas no Mapa de Controlo de Ocorrências.

No caso de uma auditoria interna realizada por uma entidade externa, é da responsabilidade do RQSA efetuar o acompanhamento e fecho das ações corretivas implementadas.

#### 3.5.8. Verificação da Eficácia da Ação Corretiva

Se a(s) ação(ões) corretiva(s) implementada(s) não for(em) eficaz(es) deve ser efetuado um novo acompanhamento das Ação Corretiva (AC).

No caso de uma auditoria interna realizada por uma entidade externa, é da responsabilidade do RQSA efetuar o acompanhamento e fecho das ações corretivas implementadas.



#### 3.5.9. Fecho da Auditoria

Uma cópia completa do Plano da Auditoria, da *Check List* da Auditoria (quando aplicável), e do Relatório da Auditoria constituem, no fim de uma auditoria, o dossier da auditoria. A gestão e arquivo deste processo são da responsabilidade do RQSA.

O fecho da auditoria corresponde ao fecho de todas as ações corretivas pela equipa auditora.

#### 3.6. Ações Corretivas e Ações Preventivas

A OLF implementa ações corretivas e preventivas, no sentido de eliminar as causas reais ou potenciais de não conformidades.

#### 3.6.1. Ações Corretivas

Qualquer colaborador da empresa é responsável pela deteção e identificação de não conformidades e pela receção de reclamações de clientes.

O controlo e tratamento das não conformidades e reclamações são efetuados de acordo com o procedimento do Controlo e Tratamento de Não Conformidades, Potenciais Não Conformidades/Ocorrências e Reclamações.

Após a identificação e tratamento de não conformidade/ocorrência/reclamação, o Responsável da Qualidade e Segurança Alimentar analisa-as, verifica as análises de causas efetuadas pelo Responsável de Setor e avalia a necessidade de desenvolvimento de uma ação corretiva.

Na situação em que se avalia a necessidade de desenvolver uma ação corretiva, esta é definida pelo RQSA com a colaboração do respetivo Chefe de Setor/Diretor e/ou Administrador.

O desenvolvimento da ação corretiva corresponde nomeadamente à definição de:

- Descrição da ação;
- Os responsáveis pela execução;
- O seu prazo de execução;



• Os custos associados à sua execução (quando aplicável ou quando a ação corretiva for de grande envergadura).

A ação corretiva definida é objeto de seguimento por parte dos responsáveis dos setores envolvidos e/ou pelo RQSA.

Esse seguimento tem como objetivo monitorizar a implementação da ação corretiva, ou seja, verificar se os prazos definidos estão a ser cumpridos e se estão a ser produzidos os efeitos desejados.

Após a conclusão de uma ação corretiva, o Chefe de Setor/RQSA verifica se a ação está totalmente implementada.

Em função da natureza e complexidade da ação corretiva definida, o Chefe Setor/RQSA define a metodologia a ser adotada para avaliar a eficácia da mesma. É também definida uma data prevista para a avaliação da eficácia da ação corretiva — o prazo para avaliação da eficácia da ação corretiva deve ser definido tendo em consideração o tempo que é necessário para realizar uma correta avaliação da eficácia da mesma.

No prazo definido para avaliação da ação corretiva, o Chefe de Setor/RQSA verifica se a ação foi eficaz para eliminar as causas da não conformidade, evitando a sua repetição.

Os resultados da avaliação da eficácia da ação corretiva são registados no Mapa de Controlo de Ocorrências.

Caso a ação corretiva não tenha atingido os resultados previstos, é definida e implementada uma nova ação corretiva que é indexada à anterior.

Quando o Responsável de Setor entende que a ação corretiva está concluída propõe o seu fecho ao RQSA.

No caso de ações corretivas que tenham sido desencadeadas em consequência de Reclamações o Chefe de Setor/RQSA decide se é pertinente informar o cliente sobre a ação corretiva, podendo fazê-lo através de carta, fax, e-mail ou telefone, em que a empresa informa sobre as ações corretivas desenvolvidas para evitar não conformidades análogas à reclamada.



Caso essa informação ao cliente seja julgada pertinente, é da responsabilidade do Responsável de Setor/RQSA visado na reclamação emitir a carta, fax ou e-mail, podendo igualmente ser emitidos pelo Responsável da Qualidade ou pelo Diretor Geral.

Quando se tratem de ações corretivas provenientes de Não Conformidades detetadas no âmbito da realização de auditorias da qualidade e da segurança alimentar (internas ou externas), o seu acompanhamento, avaliação de eficácia e fecho é da responsabilidade da RQSA.

#### 3.6.2. Ações Preventivas

Qualquer colaborador da empresa é responsável pela deteção e identificação de uma não conformidade potencial.

Quando em presença de uma Não Conformidade potencial compete ao colaborador que detetou o potencial problema alertar o seu Chefe de Setor.

Em conjunto e com a colaboração do RQSA decidem se é pertinente desencadear uma ação preventiva (ação para eliminar as causas de potenciais não conformidades).

Caso decidam avançar com uma ação preventiva compete ao RQSA registar a mesma no Mapa de Controlo de Ocorrências.

O desenvolvimento da ação preventiva corresponde nomeadamente à definição de:

- Descrição da ação;
- Os responsáveis pela execução;
- O seu prazo de execução;
- Os custos associados à sua execução (quando aplicável ou quando a ação preventiva for de grande envergadura).

A ação preventiva definida é objeto de seguimento por parte dos responsáveis dos setores envolvidos ou pelo RQSA.

Esse seguimento tem como objetivo monitorizar a implementação ação preventiva, ou seja, verificar se os prazos definidos estão a ser cumpridos e se estão a ser cumpridos e se estão a ser produzidos os efeitos desejados.



Após a conclusão de uma ação preventiva, o Chefe de Setor/RQSA verifica se a ação está totalmente implementada e se foi eficaz para eliminar as causas potenciais de não conformidade, evitando a sua ocorrência.

Os resultados da avaliação da eficácia da ação preventiva são registados no Mapa de Controlo de Ocorrências.

Caso a ação preventiva não tenha concretizado os resultados previstos, avalia-se a necessidade de implementar uma nova ação.

Quando o Responsável de Setor entende que a ação preventiva está concluída propõe o seu fecho ao RQSA.

## 3.7. Controlo e Tratamento de Não Conformidades, Ocorrências e Reclamações

A Olano define os controlos e correspondentes responsabilidades e autoridades para o tratamento de todas as situações de não conformidades, potencias não conformidades/ocorrências e reclamações internas e externas ocorridas na empresa.

Qualquer colaborador da empresa é responsável pela deteção e identificação de ocorrências/não conformidades e pela receção de reclamações de clientes.

A identificação de ocorrências (não conformidades) pode incidir sobre:

- Produto/Serviço mercadoria danificada, mau acondicionamento da carga, temperatura inadequada, etc;
- Processo (ex: não cumprimento de um determinado procedimento do SGQSA);
- Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar (ex: existência de um procedimento que não satisfaz os requisitos das normas de referência, requisitos dos clientes, etc.);
- Equipamento avaria nos equipamentos, avaria nos camiões, equipamento de frio avariado, equipamento informático avariado, etc;
- Reclamações de clientes.

As não conformidades/ocorrências podem ter origem no início, durante, no fim ou após a prestação do serviço assim como podem ser oriundas das auditorias realizadas



(internas e externas) incluindo as não conformidades decorrentes de auditorias realizadas pela entidade certificadora pelos clientes.

A reclamação de cliente pode ser recebida via telefone, e-mail, carta, fax ou pessoalmente.

A descrição da Não Conformidade/Ocorrência é enviada por e-mail ao RQSA. O RQSA, regista a não conformidade/ocorrência no Mapa de Controlo de Ocorrências.

Procedimentos a adotar na presença de Não Conformidade (NC)/Ocorrências:

#### • Operações de carga e descarga:

- No caso de deteção de uma não conformidade durante esta operação (temperatura produto, temperatura do reboque, limpeza, etc.), o cliente é de imediato informado de forma a decidir o procedimento a adotar e o destino da mercadoria.
- Conforme instruções do cliente, a OLF pode "bloquear" o produto, identificando com a etiqueta de "produto potencialmente não seguro" e segregando para a zona própria.

#### • Durante o armazenamento:

- Os produtos considerados não conformes são de imediato identificados com etiqueta "produto potencialmente não seguro" e são colocados em local próprio.
- No caso de ser uma quebra interna, o responsável do entreposto avalia a sua extensão e consequências (estado dos produtos, quantidade, etc.).
- A descrição da ocorrência é enviada por e-mail ao RQSA.
- O Responsável do Entreposto entra em contacto com o cliente para que este decida sobre o destino a dar ao produto (destruição, repaletização, etc.).
- No caso de se verificarem disfuncionamentos ao nível da produção de frio, o diretor e o responsável do entreposto efetuam uma análise de causas de forma a verificar a origem dos desvios e a definirem as ações adequadas.



- É garantida a ausência de efeitos nefastos nos produtos através de controlos visuais: aspeto, gotículas, deformações, verificação da temperatura dos produtos.
- De acordo com a natureza e o impacto da ocorrência, o Diretor avalia e decide se existe necessidade de informar o cliente.

Nota 1: sempre que se trate de produto não conforme/potencialmente não seguro relativo a produto em trânsito este é de imediato segregado e devidamente identificado. Na impossibilidade de o fazer de imediato o colaborador, por exemplo nas mudanças de turno, coloca essa informação em espaço próprio no escritório do cais. O colaborador que o substitui é responsável pela sua correta segregação e identificação.

Quando aplicável, a correção é implementada, sempre que possível, de imediato pelo colaborador que a detetou ou pelo respetivo Responsável do Setor, sendo comunicada ao RQSA e registada no mapa de controlo de ocorrências.

A correção é definida pelo Responsável de Setor e/ou RQSA e/ou outros colaboradores da empresa, em função do tipo de não conformidade detetada ou da reclamação registada.

Quando em presença de uma não conformidade detetada após a prestação do serviço, cabe ao Administrador decidir quais as ações apropriadas para corrigir a situação detetada.

Caso a correção não surta os efeitos desejados deve ser redefinida ou repetida de forma a anular ou reduzir as consequências imediatas de não conformidade ou reclamação.

O Responsável de Setor efetua a análise das causa reais que originaram a não conformidade ou reclamação, recolhendo a informação necessária à análise do problema.

Para este efeito podem ser envolvidos outros colaboradores da empresa, nomeadamente o Responsável da Qualidade e da Segurança Alimentar. Sempre que o Responsável de Setor considere necessário, convoca uma reunião para que todos os elementos envolvidos participem na análise de causas.



Após a análise, o RQSA avalia a necessidade do desenvolvimento de uma ação corretiva. O desenvolvimento e tratamento de ações corretivas encontram-se descritos no procedimento "Ações Corretivas e Ações Preventivas".

Nota 2: todas as decisões sobre o destino dos produtos, procedimentos a adotar no que se refere aos produtos (bloqueio/desbloqueio) são da responsabilidade do diretor/responsável de entreposto, que procede sempre de acordo comas instruções do cliente. O produto é propriedade do cliente.

Nota 3: a responsabilidade do registo da descrição, tratamento, e avaliação, relativa às não conformidades, ocorrências e reclamações detetadas é do RQSA. Este é efetuado no ficheiro mapa de controlo de ocorrências. Todos os colaboradores envolvidos são responsáveis por fornecer ao RQSA as informações necessárias para o adequado registo.

No Capítulo IV ir-se-ão descrever as principais atividades desenvolvidas pela estagiária.



# CAPÍTULO IV ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO ESTÁGIO



#### 4.1. Enquadramento

Neste capítulo, apresentam-se algumas das atividades desenvolvidas no período de estágio. O estágio foi realizado no Departamento de Qualidade da OLF, muito embora também tenha colaborado com o rececionista da Olano Portugal.

#### 4.2. Atividades Desenvolvidas na Empresa

Durante os 50 dias de estágio, existiram tarefas que eram concretizadas por mim todas as semanas, de forma independente. Outras tarefas ocasionais eram realizadas diariamente quando necessário. Tive ainda a oportunidade, que me foi dada pelo Sr. João Logrado, de exercer as funções do Sr. Carlos (rececionista na empresa).

Resumidamente as atividades desenvolvidas foram as seguintes:

- Limpeza, organização e calibração dos termómetros usados pelos colaboradores e motoristas da empresa;
- Verificação e contacto com os motoristas que se encontravam em incumprimento das regras/normas estabelecidas na empresa;
- Acompanhamento e participação nas auditorias internas realizadas;
- Registo e arquivo das higienizações dos reboques da empresa;
- Registo e confirmação das etiquetas que resultam do processo de etiquetagem realizado na OLF;
- Preenchimento do documento "Declaração" (Anexo IV);
- Arquivo e organização de documentos;
- Entrega de documentos nos departamentos devidos;
- Realização de ficheiros em Excel para consulta de dados, que foram pedidos no Departamento de Qualidade;
- Comunicação à entidade devida das não conformidades existentes nas etiquetas;
- Registo das faturas/notas de crédito/ocorrências da empresa;
- Processo de "abrir" envelopes entregues pelos motoristas e registo dos gasóleos (enquanto permaneci na receção).



# 4.3. Especificação dos Processos Realizados Durante o Estágio

Quando o resultado da aprovação de estágio me foi transmitido, fiquei satisfeita por ir realizá-lo na OLF, devido ao facto de ter conhecimento sobre o funcionamento desta empresa após uma visita realizada às instalações. Achei que tive sorte ter conseguido estagiar na empresa, porque no meu percurso de três anos de licenciatura, os meus interesses passaram pelas unidades curriculares de Auditoria Financeira e Logística, dois temas a que poderia ter acesso na empresa.

Quando iniciei o estágio, foi-me dada a oportunidade de escolher o departamento em que o queria realizar. Das opções que tinha, escolhi o Departamento de Qualidade, sobretudo pelo facto de exigir o conhecimento de todos os processos realizados na empresa, devido a que o maior objetivo deste departamento é a obtenção de qualidade dos processos.

Na chegada ao Departamento da Qualidade, já tinha uma ideia dos processos de trabalho que lá se poderiam realizar, ideia essa que foi ao encontro da realidade. Através da unidade curricular de Gestão da Qualidade, aprendi que a qualidade exige muito trabalho de escritório, mas por outro lado "andar no terreno" é essencial. O que me foi transmitido, foi o que encontrei no Departamento de Qualidade da OLF.

Tanto pelos funcionários deste Departamento, como por todos os restantes funcionários da empresa, fui otimamente bem recebida e sempre que pedia ajuda fui auxiliada por todos. A imagem que ficou marcada na minha mente, logo na primeira semana, é que apesar de existirem tarefas que eram impossíveis de serem realizadas por um estagiário, todos os elementos do Departamento de Qualidade, explicavam-me o que estavam a processar, o porquê de o fazer e demonstravam como o fazer. Esta preocupação por parte delas demonstrou que não somos apenas mais um estagiário, mas sim que somos um ser humano que está ali para aprender.

O estágio progrediu rapidamente ao longo das primeiras semanas, tendo resultado em boas aprendizagens que me foram passadas pela Sr<sup>a</sup>. Carla Morais e Sr<sup>a</sup>. Natália Marques. Desde logo, tomei conhecimento de uma série de processos que se realizam no Departamento, partilhando algumas vezes a minha opinião acerca dos mesmos.



Devido à minha vontade de aprender e ao à-vontade que me proporcionaram, consegui entender tudo aquilo que se passava à minha volta, desde o porquê ao para quê.

Como já mencionado, existiram tarefas que eu realizei de forma pontual e outras que foram efetivas. Muitas destas últimas, passadas três semanas de estágio, realizava-as de forma independente e com autonomia. Para além disto, durante duas semanas, estive no lugar do rececionista a realizar parte do seu trabalho.

#### 4.3.1. Tarefas Efetivas e Pontuais

#### Registo das Etiquetas Coladas, Verificação das Etiquetas e Comunicação das Não Conformidades

O processo de etiquetagem que é desenvolvido na OLF pode ter início no turno da tarde/noite das segundas-feiras ou nas manhãs das terças-feiras, dependendo da quantidade de produtos que existem para etiquetar para *stock*. Este processo acaba às quintas-feiras em qualquer turno, dependendo da quantidade de produtos a etiquetar e de quantas pessoas estejam na linha.

O processo de etiquetagem ocorre numa sequência de atividades. A mercadoria chega em paletes, que são "desfeitas" pelos colaboradores da OLF. Caixa a caixa são retirados os produtos individualmente, etiquetados, colocados novamente nas caixas e carregados nas paletes (são refeitas).

De todos os produtos que são etiquetados, no fim de cada turno, o colaborador coloca todas as etiquetas num envelope que é entregue ao Departamento de Qualidade. Já na Qualidade, semanalmente, as etiquetas são registadas num ficheiro Excel.

Quando terminado o processo de etiquetagem da semana, existe o "ajuste" das etiquetas que a OLF contabilizou e as etiquetas da empresa cliente.

Durante este processo de etiquetagem, algumas vezes ocorrem não conformidades, que segundo as normas da OLF, têm de ser comunicadas às entidades devidas. Ao existir uma situação destas, tem de ser fotografado o produto, serem descarregadas as fotografias, e num ficheiro Excel deve ser colocado o produto e a razão da não conformidade. Seguidamente, tudo é enviado à entidade devida.



Esta tarefa era realizada por mim, de forma independente, a partir da terceira semana de estágio.

#### • Auditorias Internas

Na OLF, os responsáveis pela Qualidade realizavam diariamente a inspeção do cais, das mercadorias, dos documentos e aspetos dos reboques da Olano. Nos dias em que se realizam, tentam ainda efetuá-las de manhã e novamente à tarde de forma a perceberem se os erros encontrados foram corrigidos.

As auditorias eram auxiliadas por vários documentos (Anexo V, VI, VII e VIII) e por um termómetro. No que respeita à auditoria dos cais, é verificado se existe mercadoria a ser expedida e se está dentro das normas, se os iscos das pragas estão colados no lugar devido, se a limpeza está em ordem e se é efetuada uma vistoria a todas as câmaras verificando o estado da mercadoria. A nível dos documentos, coube-me confirmar se as regras de registo das entradas/saídas dos camiões/mercadoria estavam a ser cumpridas. Por fim, a nível dos reboques verifica-se se as sondas e o ATP estão dentro da "validade", e ainda se a higienização e o termómetro estavam em cumprimento.

Esta tarefa era realizada quase sempre acompanhada. Por vezes quando apenas existia auditoria aos cais (temperaturas e mercadoria expedida), era eu que a realizava sozinha.

#### • Processamento das Higienizações

O processo de higienização dos reboques ocorre na oficina. Ao serem realizadas as higienizações, os documentos acercas das mesmas, são entregues no Departamento de Qualidade, pois é este o departamento responsável por garantir a limpeza e desinfeção de cada reboque da empresa, garantindo que os produtos são transportados dentro da conformidade.

Os documentos respetivos ao chegarem à Qualidade servem para atualizar a folha Excel, por forma a permitir saber quais os reboques que estão em falta (efeito de higienização pelo período de um mês). Em cada folha, individualmente, é colocado o número do separador em que irá ser arquivado, ou seja, existem *dossiers* onde cada separador corresponde a uma matrícula de reboque, onde os documentos são colocados nas matrículas devidas. Antes de se arquivarem os documentos, estes são digitalizados, identificados e guardados na pasta específica.



Esta tarefa foi desenvolvida por mim de forma independente e era realizada sempre que um colaborador da oficina entregasse os documentos.

#### • Limpeza, Calibração e Troca de Termómetros

Os termómetros têm como finalidade permitir a todos os colaboradores e motoristas, a possibilidade de tirar a temperatura da mercadoria para verificação se a mesma está conforme. Para tal, tem de existir um trabalho inicial no Departamento de Qualidade, ou seja, os termómetros têm de ser verificados por forma a perceber-se se estão a fazer a leitura correta. Para que isto aconteça, os termómetros que são entregues pelos colaboradores/motoristas são primeiramente limpos com álcool. De seguida, conjuntamente com o termómetro padrão são retiradas as temperaturas em frio positivo e em frio negativo, ou seja, a leitura de um dado termómetro tem de cumprir um intervalo de temperatura em comparação com o termómetro padrão (Anexo IX). Se esta comparação não exceder uma unidade o termómetro será aprovado, caso contrário é reprovado não podendo ser usado. Esta situação tem de ser registada de forma implícita num documento (Anexo IV), e registado num ficheiro Excel o estado do termómetro e a sua "validade". Por fim, o termómetro tem de ser etiquetado com a data atual/próxima de calibração e qual é o seu estado (aprovado/reprovado).

Quando necessário o termómetro é entregue ao colaborador/motorista, que deverá devolvê-lo no Departamento de Qualidade para troca quando este termina a "validade" de calibração, período que para os motoristas é de um ano e para os colaboradores é de três meses.

Sempre que necessário, realizava este processo de forma independente, desde que o termómetro era entregue até ao retorno do colaborador/motorista, passando pela sua limpeza, calibração, registo e etiquetagem.

#### • Criação de Ficheiros Excel

Ao longo do período que estive na OLF, foram pedidos alguns ficheiros ao Departamento de Qualidade, com a finalidade de consulta ou resumos de dados. Coubeme criar os dados disponibilizados.



#### Contacto com os Motoristas

Esta tarefa implicava a consulta de dois ficheiros Excel, onde se verificava quais os reboques que estavam em falta da higienização e quais os motoristas que circulavam com os termómetros em incumprimento. Depois de identificados os motoristas, era criada uma mensagem de texto e enviada a cada um deles, a chamar à atenção para o facto de estarem a incorrer em incumprimento.

#### • Abrir Envelopes e Gestão de Gasóleos

Esta tarefa foi executada por mim pelo período de duas semanas, durante o tempo em que o Sr.º Carlos Nunes (rececionista) esteve de férias. Os envelopes eram entregues na receção ou deixados no entreposto/caixa de correio, sendo depois abertos e em cada viagem era colocado o número do processo (OPEN), para em seguida serem entregues no Departamento de Faturação. Estes envelopes, para além das viagens, referem também a quantidade de gasóleo colocado no respetivo trator/reboque por cada motorista, que tem de ser registado no ficheiro respetivo.

#### 4.4. Sugestões de Melhoria

Ao longo do período de estágio, o Departamento de Qualidade, foi confrontado com alguns problemas a necessitarem de resolução, sendo o principal a consequente ocorrência de falhas humanas no processamento da armazenagem dos produtos dos clientes, e por isso, considero que alguns aspetos deveriam ser desenvolvidos na empresa por forma a melhorar o desempenho da empresa:

- Maior flexibilização do horário de trabalho a fim de promover a satisfação dos colaboradores e conseguir deste modo melhorar a produtividade social;
- Incentivar a prática de desporto por parte dos funcionários da empresa com o objetivo de melhorar o seu desempenho;
- Apostar na promoção e publicidade da empresa.



#### Conclusão

Este relatório permitiu-me apresentar o Grupo Olano, nomeadamente uma das primeiras empresas instaladas na Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda (PLIE), a Olano Logística de Frio (OLF) e também apresentar as atividades realizadas durante o período de estágio.

Foi possível constatar na empresa que o companheirismo e o espírito de equipa são essenciais para que tudo funcione. É importante focar que uma boa organização e comunicação entre os departamentos tornam o trabalho mais simples, podendo desta forma chegar mais longe e dar um grau de confiança aos clientes.

Olhando em retrospetiva para esta pequena mas crucial etapa de aprendizagem direi que as 400 horas de estágio foram muito compensadoras, ajudaram-me a enriquecer os conhecimentos adquiridos durante os três anos letivos de curso. Apesar deste tempo curto, foi suficiente para perceber e ter noção de que sem uma boa gestão dificilmente uma empresa é sustentável. Temos de seguir normas, cumprir objetivos, sermos eficazes e eficientes naquilo que fazemos. O estágio deu-me também a possibilidade de crescer a nível intelectual e a nível pessoal como ser humano.

Todas as pessoas que compõem a OLF, são bastante acolhedoras. Fazem com que qualquer pessoa que visite ou pertença à empresa se sinta completamente confortável naquele espaço. Durante o período que lá permaneci, senti que as pessoas que lidavam comigo diariamente depositavam confiança em mim em todas as tarefas que realizava.

Durante o estágio, adotei sempre uma postura ativa, interessada e empenhada, para poder retirar o máximo partido deste período de aprendizagem. As dificuldades encontradas foram rapidamente e facilmente ultrapassadas devido à ajuda da Sr.ª Carla Morais, que foi fundamental para uma melhor compreensão e realização das tarefas que tinha de executar.

Na minha opinião, o estágio é importantíssimo no fim do curso, pois permite-nos colocar em prática alguns conhecimentos obtidos nas disciplinas lecionadas, assim como ter contacto diário com pessoas que têm experiência de vida e de trabalho. A minha vivência com a Sr.ª Carla Morais, Sr.ª Natália Marques e Sr.ª Artemisa, proporcionou-me a oportunidade de participar num ambiente onde ocorreram diversas



situações de grande profissionalismo, o que me ajudou a crescer enquanto pessoa interessada em saber mais. É importante salientar que a empresa possui também uma boa organização nos vários departamentos, e o Departamento de Qualidade está atento às políticas de higiene e segurança alimentar.



#### Referências Bibliográficas

- Beira. (2016). *Empresa Cria Riqueza*. Obtido em setembro de 2018: https://beira.pt/portal/noticias/pr-aponta-exemplo-empresa-cria-riqueza-parecedificil/;
- Olano, G. (2017). *Plaquette Decembre*. Obtido em 13 de agosto de 2018: http://www.groupe-olano.com:8082/wp-content/uploads/2018/02/PLAQUETTE\_D%C3%A9cembre2017\_PO.pdf;
- Olano, G. (2018a). *Developpement Durabl*. Obtido em agosto de 2018: http://www.groupe-olano.com/developpement-durable/;
- Olano, G. (2018b). *Certifiée Qualité*. Obtido em setembro de 2018: http://www.groupe-olano.com/qualite-certifiee/;
- Olano, G. (2018c). *Groupe Olano*. Obtido em agosto de 2018: http://www.groupe-olano.com/;
- Ouest, S. (2011). *Família Olano*. Obtido em setembro de 2018: https://www.sudouest.fr/2011/05/18/la-famille-olano-n-a-pas-froid-aux-yeux-401356-736.php;
- Ouest, S. (2017). *Grupo Olano Consolidado*. Obtido em setembro de 2018: https://www.sudouest.fr/2017/11/08/olano-veut-consolid-er-sa-base-3929474-3979.php.
- Rez, R. (2017). Marketing de Conteúdo: A Moeda do Século XXI. DVS Editora.



# Índice de Anexos

Anexo I: Regras de Higiene e Segurança Alimentar	56
Anexo II: Ficha de Análise de Ocorrências pelo Colaborador	63
Anexo III: Ficha de Ocorrências	65
Anexo IV: Declaração de Troca de Termómetros	67
Anexo V: Controlo da Mercadoria no Cais a Aguardar Expedição <b>Erro!</b> I <b>definido.</b>	Marcador não
Anexo VI: Ficha de Inspeção de Transporte	71
Anexo VII: Lista de Verificação – Inspeção Visual ao Site	73
Anexo VIII: Lista de Verificação do Entreposto	76
Anexo IX: Ficha de Registo de Verificação de Temperaturas	79



# ANEXO I

# REGRAS DE HIGIENE E SEGURANÇA ALIMENTAR



### I- Instruções gerais a serem respeitadas pelo pessoal interno e externo



Interdição de fumar no interior dos edifícios.

Colocar as pontas dos cigarros nos cinzeiros existentes para o efeito.



Interdição de beber, comer, mascar pastilha elástica no cais e nas câmaras frigoríficas.



É proibido entrar nas instalações sobre efeito de álcool e/ou drogas. Consumo estritamente proibido de álcool e droga nas instalações.



É proibido levar qualquer recipiente de vidro para o cais e câmaras frigoríficas.



Lavar regularmente as mãos.

(quando entra ao serviço, após pausas, após operações de limpeza / manutenção, após manipulação de alimentos sem embalagem).



Em caso de lesão ou acidente, avisar o responsável, utilizar a caixa de 1º s socorros.

Em caso doença, estado febril ou infecioso prevenir o seu responsável.



### I- Instruções gerais a serem respeitadas pelo pessoal interno e externo



Utilização obrigatória de calçado de segurança

Pessoas externas: Utilização de casacos para o frio e colete refletor cor de laranja





Interdição de abrir quadros elétricos ou entrar nas áreas técnicas sem estar habilitado / autorizado



Não bloquear os acessos às saídas de emergência e aos meios de combate a incêndios. Não danificar o material de combate a incêndios.



Respeite as regras de circulação.

Não passe e nem permaneça sob carga suspensa. Não passe atrás ou na frente do empilhador enquanto este estiver em movimento.





Respeitar a sinalética e condições de acesso ao site. Apresentar-se obrigatoriamente na receção. Abertura limitada de portas e janelas.



Utilizar os recipientes / contentores resíduos disponibilizados. Não colocar resíduos no chão. Respeitar a triagem de resíduos.





Manter os vestiários limpos, arrumados e fechados. Utilizar os cacifos para arrumar as roupas e sapatos.



### II- Instruções para realização das operações



Utilização obrigatória de vestuário para o frio, colete refletor amarelo, calçado de segurança e luvas no cais e câmaras frigoríficas.





Recuperar e colocar no local apropriado a chave da viatura antes da (des) carga das mercadorias.



Desinfetar regularmente a sonda do termómetro.



Proibido colocar sobre o solo qualquer pacote ou rolo de filme.



Atenção ao tempo máximo de permanência das paletes cais.



Relatar imediatamente qualquer quebra de vidro / plástico rígido e qualquer introdução de substâncias nocivas no estabelecimento.



Manter o posto de trabalho limpo e arrumado





Inexistência de recipientes não identificados, rotular se necessário. Limitar a presença de substâncias químicas no local de trabalho.



Respeitar as instruções de utilização dos produtos químicos. Relatar qualquer fuga de gás ou substância suspeita.





### PESSUAL INTERNO E EXTERNO;

COMUNICAR IMEDIATAMENTE QUALQUER INCIDENTE / ACIDENTE / DISFUNÇÃO, ALTERAÇÃO DA MERCADORIA, SINAL DE ARROMBAMENTO, INTRUSÃO, OU QUALQUER COMPORTAMENTO ANORMAL

### III- Interdições - Equipamento Movimentação



Proibido conduzir equipamento de movimentação sem autorização / habilitação.



Proibido levar uma carga mal equilibrada ou com carga superior à capacidade do equipamento



Proibido circular com a carga ao alto



Deixar a chave no porta -paletes ou empilhador na ausência do condutor



Proibido abandonar o porta-paletes ou empilhador nas vias de circulação



Proibido levantar a carga apenas com um braço.



Proibido circular com excesso de velocidade e travar bruscamente



Proibido parar ou passar por baixo dos "garfos" do empilhador / porta paletes



### IV- Instruções Movimentação Paletes

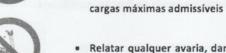


- Não subir nas prateleiras, não subir nas paletes
- Deixar os corredores de circulação livres de qualquer obstáculo



· Atenção à carga, relatar qualquer excesso / transbordamento

Não introduzir nas células cargas instáveis ou superiores às



segurança

Relatar qualquer avaria, dano ou distúrbio relacionada com a



### V – Intervenções Fornecedores Externos

Registar a intervenção no início e fim dos trabalhos



- Transmitir informação sobre regras de segurança e higiene e fornecer equipamento ao fornecedor (quando necessário)
- Dependendo da natureza e duração da intervenção, estabelecer um plano de prevenção
- F Se necessário identificar / vedar a área de intervenção





### → NOS LOCAIS DE (DES)CARGA

- o Respeitar Plano de Circulação e Regras de Segurança
- o Tomar conhecimento do Protocolo se Segurança
- O Utilizar Luvas, calçado de segurança e colete refletor
- Recuar com precaução a uma velocidade baixa, sobre a indicação de um guia que deverá permanecer sempre no campo de visão do condutor
- Antes de qualquer (des) carga, assegurar que a traseira do veículo está paralelo ao cais, que o veículo está parado e a ponte de ligação imobilizada.

### → Toda a carga mal-acondicionada ou instável corre o risco de:

- Cair / Tombar durante a viagem
- Cair em cima do motorista ou do operador do cais durante a abertura das portas
- Provocar queda do veículo

### → Durante transporte rodoviário

- o Colocar Cinto de segurança, respeitar o Código da Estrada
- o Fique atento, não telefone durante a condução
- o Adaptar a condução reduzindo a velocidade na aproximação de curvas e rotundas
- Utilizar as vias de circulação e as zonas de estacionamento normalmente frequentadas
- Preste atenção a pessoas mal-intencionadas na autoestrada (perseguição de veículos, falsas avarias, boleias mal intencionadas...)



# ANEXO II FICHA DE ANÁLISE DE OCORRÊNCIAS PELO COLABORADOR



□ OPT □ OLF	FICHA DE ANÁLISE DE OCORRÊNCIAS PELO COLABORADOR
A	Princípios fundamentais
	O LITIGIO NÃO É FRUTO DO ACASO, NEM DA FATALIDADE, NEM DA MÁ SORTE.
4:1	EXISTEM SEMPRE CAUSAS QUE SE PRENDEM COM O HOMEM, O MATERIAL, A ORGANIZAÇÃO OU O AMBIENTE DE TRABALHO.
	A FINALIDADE DESTA ANÁLISE NÃO É PROCURAR UM CULPADO MAS ENCONTRAR
	MEIOS PARA EVITAR QUE SE REPITA.
COLABORADOR	
DATA E HORA DA OCORRÊNO	CIA CIA
CLIENTE / FORNECEDOR	
DESCRIÇÃO DA OCORRÉ	NCIA:
DESCRIÇÃO DA OCORRE	NCIA:
DESCRIÇÃO DA OCORRE	INCIA:
DESCRIÇAO DA OCORRE	INCIA:
DESCRIÇÃO DA OCORRE	INCIA:
Do seu ponto de vista	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência?	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão
Do seu ponto de vista causado a Ocorrência? 1	, quais foram os cinco fatores / causas preponderantes e que poderão



### ANEXO III FICHA DE OCORRÊNCIAS



			N°:	
OLANO www.groupe-olano.com		Ficha de Ocorrência	DATA:	
□ OPT □ OLF			DATA ENTE	REGA RQSA:
CLIENTE / FOR	RNECEDOR		Nº GUIA OLF:	
CÓDIGO ARTIGO E D	DESCRIÇÃO			
	Nº PALETE			
QUANTIDADE	E AFETADA			
PEDIDO CLIENTE / FOR	RNECEDOR			
TRANSP	PORTADOR			
COLABORADOR QUE	E DETETOU			
DESCRIÇÃO DA OCORRÊNCIA	A E <u>CONSEQUÊNCI</u>	<u>A</u>		
COLABORADOR:				
COLABORADORI				
CLASSIFICAÇÃO E ANÁLISE D	DE CAUSAS			
LEVE				
. –				
MÉDIA 🗌				
MÉDIA ☐  GRAVE ☐				
GRAVE				
GRAVE	nos enviem no	o prazo de 7 dias as respetivas	ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que		o prazo de 7 dias as respetivas	s ações corretivas	
GRAVE		o prazo de 7 dias as respetivas	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que		o prazo de 7 dias as respetivas	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que		o prazo de 7 dias as respetiva:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que		o prazo de 7 dias as respetivas	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que		o prazo de 7 dias as respetiva: DATA:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA			s ações corretivas	
GRAVE ☐  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL:  RUBRICA MOTORISTA:			s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL:			s ações corretivas	
GRAVE ☐  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL:  RUBRICA MOTORISTA:			s ações corretivas	
GRAVE ☐  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL:  RUBRICA MOTORISTA:		DATA:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL: RUBRICA MOTORISTA:  AÇÕES CORRETIVAS  RESPONSÁVEL:	ATAS	DATA:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL: RUBRICA MOTORISTA:  AÇÕES CORRETIVAS	ATAS	DATA:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL: RUBRICA MOTORISTA:  AÇÕES CORRETIVAS  RESPONSÁVEL:	ATAS	DATA:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL: RUBRICA MOTORISTA:  AÇÕES CORRETIVAS  RESPONSÁVEL:	ATAS	DATA:	s ações corretivas	
GRAVE □  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL: RUBRICA MOTORISTA:  AÇÕES CORRETIVAS  RESPONSÁVEL:	ATAS	DATA:	s ações corretivas	
Solicitámos que  Solicitámos que  CORREÇÃO — AÇÕES IMEDIA  RESPONSÁVEL: RUBRICA MOTORISTA:  AÇÕES CORRETIVAS  RESPONSÁVEL: VERIFICAÇÃO, SEGUIMENTO	ATAS	DATA:  DATA:	s ações corretivas	



## ANEXO IV DECLARAÇÃO DE TROCA DE TERMÓMETROS



### DECLARAÇÃO

, na qualidade de trabalhador
a empresa OLANO PORTUGAL TRANSPORTES SA, e no âmbito das funções
ue exerce como motorista de veículos pesados de mercadorias sob
emperatura controlada, declara ter recebido da OLANO PORTUGAL
RANSPORTES SA o termómetro da marca modelo,
om o número de série, a fim de poder controlar a
emperatura das mercadorias refrigeradas ou congeladas transportadas pelo
reículo por si conduzido.
Guarda,//
(assinatura)



### ANEXO V

### CONTROLO DA MERCADORIA NO CAIS A AGUARDAR EXPEDIÇÃO



OLAN www.groupe-clanc.co	OLF	CONTI	ROLO I	DA MERCA	DORIA NO CAIS A AGUA	ARDAR EXPEDIÇÃO	
	Data:						
Inspeção r	Hora: ealizada por:				Assinatura:		
CAIS 1 Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C		expedição?			Sim Não		
Cliente	Mercadoria	Temp. Requerida	ОК	NOK	Correção	Responsável	Observaçõ
CAIS 2 Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C		expedição?			Sim Não		
Existe mercadori Em caso afirmativ	o:	expedição?  Temp. Requerida	ОК	NOK	Sim Não Correção	Responsável	Observaçõ
Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C	o: ais:	Temp.	ОК	NOK		Responsável	Observaçõ
Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C  Cliente	Mercadoria  a no cais a aguardar e	Temp. Requerida	ОК	NOK		Responsável	Observaçã
Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C  Cliente  CAIS 3  Existe mercadori Em caso afirmative	Mercadoria  a no cais a aguardar e	Temp. Requerida	ОК	NOK	Correção	Responsável	Observação Observação
Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C  Cliente  CAIS 3  Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do Ca	Mercadoria  a no cais a aguardar eo: ais:	Temp. Requerida  expedição?			Correção Sim Não		
Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do C  Cliente  CAIS 3  Existe mercadori Em caso afirmativ Temperatura do Ca	Mercadoria  a no cais a aguardar eo: ais:	Temp. Requerida  expedição?			Correção Sim Não		



## ANEXO VI FICHA DE INSPEÇÃO DE TRANSPORTE



OLANO  WWW.groupe-dan.com					FICHA INSP TRANSPO			
Transportador:				Motorist	1000			
Matrícula viatura:					a do reboque:			
Tipo de Transporte:				Cliente:				
Carga Desc	arga							
Questão		Classif			Correção	Se	guimento	Observações
		OK	NOK					
Estado de conservação da				-				
Estado de limpeza / higier viatura, incluindo ausência								
	a de odores							
Ausência de pragas	intorior do							
Proteção de lâmpadas no viatura	interior da							
viatura Pré-arrefecimento da viat	ura							
Registo da te temperatura								
periodicidade)								
Estado e acondicionamen	to da							
mercadoria Compatibilidade das merc	adarias							
compatibilidade das merc transportadas	adorias							
Dispositivos de suporte de	carga	/						
Registos do serviço realiza CMR								
Termógrafo Operacional								
Calibração do termógrafo								
Certificado ATP								
Habilitação para conduzir	o veículo							
Segurança e vigilância								
Sistema de comunicação o	peracional							
Contactos disponíveis								
EPI's (colete; botas; etc.)								
Conhecimento e cumprim	ento das							
regras internas de segurar								
Conhecimento sobre proc								
vigilância (escolha dos loc								
paragem, não abandonar	a viatura,							
vigiar os selos, etc.)								
Manutenção e limpeza								
Registos de manutenção Registos de limpeza			-					
Detergentes utilizados								
Detergentes utilizados				1				
Observações								
Inspeção realizada por:								
Q.07.01.08/a								



### ANEXO VII

### LISTA DE VERIFICAÇÃO – INSPEÇÃO VISUAL AO SITE



▼ OPT ▼ OLF	2111	INSPEÇAO VIS	70712710 0112	
				NOW THOU
Loca		suits juint sels admisman		
Inspeção realizada po		As	ssinatura:	rauges also othermineurus
constituir um perigo para	o pessoal, mercadorias,	vios aos procedimentos da el equipamentos e / ou edifício ções, as instalações, os equipo	o.	
INTERIOR:	Nada a Assinalar:	Anomalias enco	ontradas – descrita no	quadro abaixo:
				Edquetagem, armazana
				service likewise of partical
				Marie Granto organización
				Controlo Propos - visito
		and resident and a second city		-
EXTERIOR:	Nada a Assinalar:	Anomalias enco	ntradas – descrita no	quadro abaixo:
				SERVICE OF SECURITIES
				Combrate dgs Validadas
				Estado é mentoritação
				III CALENCHINA CALL DOGESTS
				Estado e municipalidade
stas inspeções devem sei o responsável pela sua rea habilitações necessárias.	alização não deve tenta	otimizar a eficácia. r resolver as anomalias / avar	rias encontradas se n	ão possuir as qualificações
Quando são detetadas and necessárias para a sua res		os este relatório é entregue a	ao Diretor para que e	fetue as ações



OLA	NO olano.com
₩ OPT	₩ OLF

### LISTA DE VERIFICAÇÃO

mprimento dos seguintes	a limpeza e o funcionamento das instalações e equipamentos, verificar o spontos :	
stado das portas exterior	es / zona de fumadores / estacionamento / iluminação exterior	
colhimento, registo, ider	ntificação e acompanhamento de visitantes / fornecedores externos	
testados, autorizações, v	risitas medicina trabalho, formações do pessoal	
trodução das ocorrência	s / reclamações	
estão e Identificação de	produtos não conforme / potencialmente não seguros / retornos / amostras	
tiquetagem, armazenage	m e compatibilidade dos produtos químicos internos / externos	
ktração mensal dos regis	tos de temperatura das câmaras e cais	
lanutenção dispositivos	de alarme	
ontrolo Pragas – visitas,	registos	
stado e monitorização da	a limpeza dos uniformes de trabalho	
erificação do conteúdo c	las malas primeiros socorros	
ontrolo dos veículos e m	ercadorias – documentos de suporte às cargas e descargas	
stado e monitorização da	a limpeza das instalações e equipamentos	
stado das lâmpadas na z	ona de manipulação de mercadoria	
stado e monitorização da	as atividades de manutenção das instalações e equipamentos	
stado e acessibilidade do	os extintores	
rmários elétricos e PT fe	chados	
nalização das saídas de e	emergência	



## ANEXO VIII LISTA DE VERIFICAÇÃO DO ENTREPOSTO



OLANO www.groupe-clanc.com	LISTA C	E VERI		0	
☑ OPT ☐ OLF					40 T 190 S
DATA:				BE COME	(154)
HORA:			- Oh E		strails as obsainum
VERIFICADORES: FUNÇÃO:				Name of the last	the state of the state of
FONÇAO.				- 31	Television of all regard
INFRAESTRUTURAS E	EQUIPAMENTOS	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Registos de manutenção	dos equipamentos				
Registos de higienização d					
Registos de higienização o					
	as atividades de higienização		W150150	698	
	do material de limpeza / produtos				itos a sharina an mais
químicos					the sections she shorts
Localização iscos do contro	olo de pragas	E ITZM PRIO	No.		
C-t	adaras	-			
Estado lâmpadas insetocaç	adores				
Estado lampadas insetocaç Estado das lâmpadas, vidro					met etrejunis et ere
Estado das lâmpadas, vidro					
					nest atagamis ab ear
Estado das lâmpadas, vidro			20.503		ent albeirol -5 de
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais	os (objetos quebráveis)	OK	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais DOCUMENTAÇ		ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais DOCUMENTAÇA Registos de verificação qua	os (objetos quebráveis)  ÃO DAS CARGAS E DESCARGAS	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais DOCUMENTAÇA Registos de verificação qua	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN — correspo	ÃO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – correspo mercadorias Carimbo de verificação – d	ÃO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇ  Registos de verificação qua  Dados do OPEN – corresponercadorias  Carimbo de verificação – d  Recolha de temperatur	ÃO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas levidamente preenchido	OK	NOK	NA .	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇ  Registos de verificação qua  Dados do OPEN – corresponercadorias  Carimbo de verificação – d  Recolha de temperatur	ÃO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas levidamente preenchido arga (3 pontos)	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇ  Registos de verificação qua  Dados do OPEN – corresponercadorias  Carimbo de verificação – d  Recolha de temperatur  Registo de temperatura da	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas evidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação que Dados do OPEN – correspo mercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas evidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação que Dados do OPEN – correspo mercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da o camião antes da carga	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – correspo mercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da do camião antes da carga elos operadores com calibração da e hora da carga	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇA Registos de verificação que Dados do OPEN — correspo mercadorias Carimbo de verificação — d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da do camião antes da carga elos operadores com calibração da e hora da carga da e hora da descarga	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da do camião antes da carga elos operadores com calibração da e hora da carga da e hora da descarga	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo Eventuais NC devidamente	ÃO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas evidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da co camião antes da carga elos operadores com calibração as e hora da carga ca e hora da descarga ca de paletes	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo Eventuais NC devidamente	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da comião antes da carga elos operadores com calibração ca e hora da carga ca e hora da descarga ca de paletes e assinaladas e comunicadas ao cliente orador que confere (a caneta)	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo Eventuais NC devidamente Guias assinadas pelo colab	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da comião antes da carga elos operadores com calibração ca e hora da carga ca e hora da descarga ca de paletes e assinaladas e comunicadas ao cliente orador que confere (a caneta)	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo Eventuais NC devidamente Guias assinadas pelo colab	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da comião antes da carga elos operadores com calibração ca e hora da carga ca e hora da descarga ca de paletes e assinaladas e comunicadas ao cliente orador que confere (a caneta)	ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo Eventuais NC devidamente Guias assinadas pelo colab	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da comião antes da carga elos operadores com calibração ca e hora da carga ca e hora da descarga ca de paletes e assinaladas e comunicadas ao cliente orador que confere (a caneta)	ОК	NOK	NA NA	OBSERVAÇÕES
Estado das lâmpadas, vidro Estado das portas do cais  DOCUMENTAÇI Registos de verificação qua Dados do OPEN – corresponercadorias Carimbo de verificação – d Recolha de temperatur Registo de temperatura da hora de inicio da viagem Registo de temperatura do Termómetros utilizados pe CMR com indicação de dat CMR com indicação de dat CMR com indicação da troo Eventuais NC devidamente Guias assinadas pelo colab	AO DAS CARGAS E DESCARGAS antitativa e qualitativa da mercadoria ondem à documentação e à indicação nas devidamente preenchido arga (3 pontos) a viagem (nas descargas) com indicação da comião antes da carga elos operadores com calibração ca e hora da carga ca e hora da descarga ca de paletes e assinaladas e comunicadas ao cliente orador que confere (a caneta)	ОК	NOK	NA NA	OBSERVAÇÕES

FQ.06.06.06/a





FQ.06.06.06/a

☑ OPT ☐ OLF	918041		DE VERI			49 T, 190 R
	UTO NÃO CONFOR		ОК	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Comunicação ao cliente e		0			'	
Comunicação ao departan						The state of the s
Segregação do produto NO	C		-			
ID do produto NC Registo da ocorrência						
Tratamento do produto N	C (dostruisão dovo	ducão etal	157.18			
Tratamento do produto N	c (destruição, devo	nução, etc)	1000	HRSON		
	DIVERSOR		01/	Nov	212	
Registo de entrada e saída	DIVERSOS		OK	NOK	NA	OBSERVAÇÕES
Ausência de pessoas estra						constan
Colaboradores e pessoas e		nte identificadas	-	203301		
Zonas de circulação desim		dericinodado				
	1					the public and the charter
			The second			
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTRA	AS SITU <i>a</i>	AÇÕES	What the control of survival games – M310 ob 2000
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTRA	AS SITU	AÇÕES	OVER 1900 ON A SUPPLY OF A S
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTRA	AS SITU <i>A</i>	AÇÕES	A Color of the congress of the color of the
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITU <i>A</i>	AÇÕES	ACCUMENTATION OF THE PROPERTY
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTRA	AS SITU <i>A</i>	AÇÕES	A CONTRACTOR AND THE STATE OF T
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR/	AS SITU <i>A</i>	AÇÕES	MEALTHEODE  Up of scriftney at acrety of german – M310 oh ached acrety of ac
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTRA	AS SITUA	AÇÕES	What the body of accepted gas not - March of accepted gas not - March of accepted gas not - March of accepted gas not accepte
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	What thought in a supply of german — William of autoly of german — William of autoly of german — William of a choice of german of ge
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	por authorized and a supplied german — (83°C) on cober of supplied and a supplied german — (83°C) on cober of supplied and a supplied german of supplied and a supplied german of supplied german on cober of supplied german on cober of supplied german on supplie
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR/	AS SITUA	AÇÕES	processing and age selection of the control of the
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	process of the control of the contro
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	Michael Marchael Common
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	What the could be accepted gas now - MATO ob accepted gas now
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	With this told on a cupyed gesman. With a state of a cupyed gesman. With a cupyed gesman. With a cupyed gesman. With a cupyed gesman wi
	DETALHE DAS AN	NOMALIAS REGISTADAS	/ OUTR	AS SITUA	AÇÕES	Mila 1900000  up oš jedinev ob autolyd  gesmo – Milo ob aobyč  jedinobenam  n oš jedinev ob osretec  mula regrest et articost  do autorogrest  do autorogr



# ANEXO IX FICHA DE REGISTO DE VERIFICAÇÃO DE TEMPERATURAS



OLANO www.groupe-olano.com	FICHA DE REG	SISTO DE V	ERIFICAÇÃ	O DE TI	EMPERATURAS	Data:
OPT OLF				•		Página <b>1</b> de <b>2</b>
Equipamento padrão: Designação						Equiplemento padritor
Código						
Código Equipamento	Leitura equipamento	Leitura padrão		vio	Resultado	Cádigo Equipamenta
Equipamento padrão: Designação Código			Desvio			
Código Equipamento	Leitura equipamento	Leitura padrão	Desvio	Resul	ltado	0/80/05/05/05/05/05
			Desvio	Resul	ltado	
			Desvio	Resul	Itado	
			Desvio	Resul	Itado	
			Desvio	Resul	Itado	



OLANO www.grope-dano.com	FICHA DE REG	SISTO DE VE	RIFICAÇÃO	D DE T	EMPERATURAS	Data:
□ OPT □ OLF						Página <b>2</b> de <b>2</b>
Equipamento padrão:						polisian otomorphis capming
Designação						
Código						
Código Equipamento	Leitura equipamento	Leitura padrão		rio	Resultado	ornomique de celisión
Equipamento padrão: Designação Código	Letaura	Lainne	Danie	Page		aliting enomicing objection of the control of the c
Designação	Leitura equipamento	Leitura padrão	Desvio	Resu	ıltado	alitiksy esnamestuy alipunging ngibil atnamudkupis ugila
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	althing atternation of the state of the stat
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	atting anomalia atting again atmentiation only
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	althor anomalia althorization again
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	attamatkys upb
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	attang attantages upib
Designação Código			Desvio	Resu	ıltado	