

Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

(Ambiente, Qualidade, Segurança, Responsabilidade Social)

João António Cristino Mateus

Desenvolvimento de um Modelo de Qualidade:
O Caso da Vaca Jarmelista

out | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

O POTENCIAL DO NOSSO INTERIOR

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**DESENVOLVIMENTO DE UM
MODELO DE QUALIDADE:
O CASO DA VACA JARMELISTA**

PROJETO APLICADO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE,
SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

João António Cristino Mateus, nº 1010518

Outubro / 2023

Gesp.010.02

POLI TÉCNICO GUARDA

O POTENCIAL DO NOSSO INTERIOR

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**DESENVOLVIMENTO DE UM
MODELO DE QUALIDADE:
O CASO DA VACA JARMELISTA**

PROJETO APLICADO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE
EM SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE,
QUALIDADE, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Orientadora: Prof^ª. Doutora Rute Maria Abreu

Coorientadora: Prof^ª. Doutora Rosa Branca Tracana

João António Cristino Mateus, n° 1010518

Outubro / 2023

Dê de você mesmo
o quanto puder!
Sabe, quando você se for,
A única coisa que vai deixar
é a lembrança do que fez aqui.
Chico Xavier

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a todos os professores do Mestrado de Sistemas Integrados de Gestão (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social), pois a eles devo os conhecimentos e competências adquiridas, dos quais se tornaram fundamentais para a realização deste projeto aplicado.

Em segundo lugar, à Professora Doutora Rute Abreu (Orientadora) e à Professora Doutora Rosa Tracana (Coorientadora) a disponibilidade e atenção oferecida durante o período da concretização deste projeto aplicado, pois sem a sua ajuda, não se tornaria possível a sua materialização.

Em terceiro lugar, agradeço à ACRIGUARDA, a oportunidade de poder contribuir para o funcionamento do mundo institucional.

Em quarto lugar, estou imensamente agradecido à minha mulher e filhos e a todos os meus familiares, pois vem deles o apoio incondicional capaz de salvar qualquer tipo de situação. Agradeço por acreditarem em mim e poder contar sempre com eles.

Por último e não menos importante, quero agradecer, em especial, aos meus avós pela confiança e energia positiva que sempre transmitiram, que apesar de já não se encontrarem entre nós, estão sempre presentes.

A todos o meu bem-haja!

RESUMO

O presente projeto aplicado evidencia o desenvolvimento de um modelo de qualidade através do processo de planeamento de um Sistema de Gestão de Qualidade aplicado à Raça Bovina Jarmelista e à ACRIGUARDA, como entidade gestora do Livro Genealógico.

A metodologia de investigação é subdividida numa análise teórica e numa análise empírica. A primeira - análise teórica - consiste numa revisão bibliográfica, para identificar e apresenta o enquadramento teórico da investigação, através de livros, de dissertações, de normas, de regulamentos e da legislação aplicável, quer a nível nacional, quer a nível internacional no âmbito da qualidade e da importância económica da agricultura.

A segunda - análise empírica - consiste no método de estudo de caso (Yin, 2018), de modo particular sobre a ACRIGUARDA, onde se focou o desenvolvimento do processo de planeamento do Sistema de Gestão de Qualidade segundo a Norma NP EN ISO 9001:2015 (IPQ, 2015), bem como os requisitos definidos no Livro Genealógico da raça Bovina Jarmelista.

Sem dúvida que planear um sistema de gestão de qualidade numa entidade do sector primário exige o envolvimento das partes interessadas, motivando-as para que utilizem a qualidade e a economia, contribuindo para a eficácia e a eficiência dos processos, procedimentos, instruções de trabalho, registos e impressos, como elementos fundamentais da gestão da qualidade e, ainda, explorando o processo de gestão de qualidade, com vista à melhoria contínua da ACRIGUARDA.

Palavras-chave: Qualidade, Planeamento, Livro Genealógico, Raça Bovino Jarmelista, ACRIGUARDA

JEL Classification: M11 Business Administration

ABSTRACT

This applied project highlights the development of the quality model through the planning process of the Quality Management System applied to the *Jarmelista* Cow and to ACRIGUARDA, as the managing entity of the Genealogical Book.

The research methodology is subdivided into a theoretical analysis and an empirical analysis. The first - theoretical analysis - consists of a literature review, to identify and present the theoretical framework of the investigation, through books, dissertations, norms, regulations, and applicable legislation, both nationally and internationally within the scope of quality and economic importance of agriculture.

The second - empirical analysis - consists of the case study method (Yin, 2018), particularly on ACRIGUARDA, which focused on the development of the planning process of the Quality Management System according to Standard NP EN ISO 9001: 2015 (IPQ, 2015), as well as the requirements defined on the *Stud-book* of the *Jarmelista* Cow.

Undoubtedly, planning a quality management system in a primary sector entity requires the involvement of interested parties, motivating them to use quality and economy, contributing to the effectiveness and efficiency of processes, procedures, work instructions, records and forms, as fundamental elements of quality management and, furthermore, exploring the quality management process, with a view to the continuous improvement of ACRIGUARDA.

Key words: Quality, Planning, *Stud-book*, *Jarmelista* Cow, ACRIGUARDA

JEL Classification: M11 Business Administration

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

A – Auditoria

ABS – Aquisição de Bens e Serviços

ACRIGUARDA - Associação de Criadores Ruminantes do Concelho da Guarda

APCER – Associação Portuguesa de Certificação

APQ – Associação Portuguesa para a Qualidade

AT - Apoio Técnico

CONT - Contabilidade

DC – Diagnóstico e Conceção

DGADR - Direção Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural

DGAI - Direção Geral Administração Interna

DGAV - Direção-Geral de Alimentação e Veterinária

DO - Denominação de Origem

DOC – Documentos

DOP - Denominação de Origem Protegida

ETG - Especialidade Tradicional Garantida

ETG-RP - Especialidade Tradicional Garantida – Registo Provisório

GM – Gestão e Melhoria

GPP - Gabinete de Planeamento e Políticas

GS - Gestão do Sistema

IFAP - Instituto de Financiamento da Agricultura e Pescas

IG - Indicação Geográfica

IGP - Indicação Geográfica Protegida

INF – Informática

INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial

IPAC - Instituto Português Acreditação e Certificação

IPQ – Instituto Português de Qualidade

ISO – *International Organization for Standardization*

IT – Instruções de Trabalho

MADRP - Ministério da Agricultura Desenvolvimento Rural e Pescas

MAN – Manutenção

MF – Manual de Funções

MQ – Manual da Qualidade

NUTS - Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

OC - Organismo de Certificação e Controlo

PD – Procedimentos Documentados

RATF - Reorganização Administrativa do Território das Freguesias

RG - Recursos Genéticos

RH – Recursos Humanos

SA - Sanidade Animal

TQM – *Total Quality Management*

UE – União Europeia

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	XI
ÍNDICE DE QUADROS	XIII
INTRODUÇÃO	1
PARTE I - ANÁLISE TEÓRICA	7
Capítulo 1 8	
A Gestão de Qualidade no Setor Agrícola	8
1.1 Enquadramento.....	8
1.2 Gestão da Qualidade Total.....	8
1.3 Sistemas de Gestão da Qualidade no Setor Agrícola.....	11
1.4 Acreditação e Certificação de Sistemas de Gestão de Qualidade no Setor Agrícola	16
1.5 Considerações Finais	17
PARTE II - ANÁLISE EMPÍRICA	18
Capítulo 2 19	
Caraterização do Distrito da Guarda	19
2.1 Enquadramento.....	19
2.2 Análise do Território no distrito da Guarda.....	19
3.3 Análise da Atividade Económica no distrito da Guarda.....	27
2.4 Análise das Condições de Vida no distrito da Guarda	32
3.5 Considerações Finais	36
Capítulo 3 38	
Caraterização da Vaca Jarmelista	38
3.1 Enquadramento.....	38
3.2 Associação de Criadores de Ruminantes da Guarda	38
3.3 Caraterização da Raça Jarmelista	45
3.4 Caracterização da Carne Bovina.....	49
3.5 Considerações Finais	58
Capítulo 4 60	
Proposta de Sistema de Gestão de Qualidade	60

4.1 Enquadramento	60
4.2 Plano Anual, Processos, Procedimentos e Estrutura Documental	62
4.3 Manual da Qualidade	67
4.4 Proposta de Planeamento do Sistema de Gestão de Qualidade	68
4.5 Considerações Finais	81
CONCLUSÕES	82
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	89