

Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

(Ambiente, Qualidade, Segurança, Responsabilidade Social)

Vanda Cristina Simões Leal Bule de Sá Rodrigues

Valorização do Azeite do Vale da Teixeira: Proposta de Sistema de Gestão da Qualidade

jan | 2024

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Valorização do Azeite do Vale da Teixeira: Proposta de Sistema de Gestão da Qualidade

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

Vanda Cristina Simões Leal Bule de Sá Rodrigues

janeiro / 2024

Valorização do Azeite do Vale da Teixeira: Proposta de Sistema de Gestão da Qualidade

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

Orientadora: Professora Doutora Rute Maria Abreu

Coorientadora: Professora Doutora Antónia Tamborrino

Coorientadora: Professora Doutora Ana Clara Borrego

Vanda Cristina Simões Leal Bule de Sá Rodrigues

janeiro / 2024

AGRADECIMENTOS

O presente projeto não seria de todo possível sem o contributo, apoio e disponibilidade de todos aqueles que, de forma direta ou indireta, contribuíram para a sua realização.

Em primeiro lugar, ao Exmo. Senhor Presidente do Instituto Politécnico da Guarda, Professor Doutor Joaquim Brigas.

Em segundo lugar, à Direção da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, Professora Doutora Ana Fonseca e Professor Doutor Joaquim Mateus.

Em terceiro lugar, aos Professores e colegas do Mestrado pela partilha de conhecimento, experiências e acima de tudo pela amizade.

Em quarto lugar, à minha Orientadora, Professora Doutora Rute Abreu.

Em quinto lugar, às minhas Coorientadoras, Professora Doutora Antonia Tamborrino e Professora Doutora Ana Clara Borrego.

Em sexto lugar, ao Lagar da Ramela, em geral, e ao proprietário Senhor Porfírio e aos funcionários, em particular.

Em sétimo lugar, à minha colega Vânia por todo o apoio nos momentos mais difíceis.

Por último, ao meu marido e aos meus filhos, principalmente à minha filha.

MUITO OBRIGADA A TODOS!

RESUMO

Os pequenos lagares de azeite, em Portugal, enfrentam desafios únicos que podem ter impacto na sua operacionalidade e sustentabilidade. Entre os desafios incluem-se a competição com grandes produtores, os custos de produção, os normativos legais, a sazonalidade da produção, a preservação dos métodos tradicionais, as alterações climáticas e a inovação tecnológica.

Pese embora os desafios mencionados, o resultado da sua produção culmina num produto, o azeite, de elevada importância no mercado mundial e uma importante fonte de receita, não só para os países produtores, como para as empresas ligadas a este setor. Com consumidores cada vez mais exigentes, principalmente no que se refere a produtos alimentares, o foco das empresas é o cliente, a sua satisfação, a fidelização e a apresentação de um produto/serviço de qualidade.

O presente projeto aplicado tem por objetivo principal apresentar uma proposta de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), para o Lagar de Azeite da Ramela - Guarda, tendo por base o referencial normativo NP EN ISO 9001:2015 (IPQ, 2015b), por forma a gerir os seus processos de produção de forma eficiente, garantindo que o produto final corresponde aos padrões de qualidade e segurança alimentar.

Metodologicamente, este projeto desenvolve-se em duas análises. A primeira é a análise teórica baseada na revisão de literatura para contextualizar o olival português, em geral, e o seu azeite, em particular, com destaque para a adoção de práticas sustentáveis na produção deste produto, baseadas na implementação de sistemas de gestão da qualidade. A segunda baseia-se num estudo de caso (Yin, 2022) de um lagar de azeite tradicional.

O resultado do projeto aplicado é uma proposta de um SGQ, que representa um compromisso com a excelência, a sustentabilidade e o reconhecimento do mercado, proporcionando benefícios tanto para os produtores como para os consumidores, consolidando o Vale da Teixeira como um polo de produção de azeite de alta qualidade.

Palavras-chave: Sistema de Gestão da Qualidade, Qualidade, Segurança Alimentar, Lagar da Ramela, Azeite, Sustentabilidade.

JEL Classification: N5 - *Agriculture, Natural Resources, Environment, and Extractive Industries*

ABSTRACT

Small olive oil mills in Portugal face unique challenges that can have an impact on their operation and sustainability. These include competition with large producers, production costs, legal regulations, the seasonality of production, the preservation of traditional methods, climate change and technological innovation.

Despite the challenges, the result of its production culminates in a product, olive oil, which is of great importance on the world market and an important source of income, not only for the producing countries, but also for the companies linked to this sector. With consumers becoming increasingly demanding, especially when it comes to food products, the focus of companies is on the customer, their satisfaction, loyalty, and the presentation of a quality product/service.

The main objective of this applied project is to present a proposal for a Quality Management System (QMS) for *the Lagar de Azeite da Ramela - Guarda*, based on the NP EN ISO 9001:2015 standard (IPQ, 2015b), to manage its production processes efficiently, ensuring that the final product meets quality and food safety standards.

Methodologically, this project is divided into two analyses. The first is a theoretical analysis based on a literature review to contextualise Portuguese olive groves in general and olive oil in particular, with emphasis on the adoption of sustainable practices in the production of this product, based on the implementation of quality management systems. The second is based on a case study (Yin, 2022) of a traditional olive oil mill.

The result of the project applied is a proposal for a QMS, which represents a commitment to excellence, sustainability, and market recognition, providing benefits for both producers and consumers, consolidating *Vale da Teixeira* as a centre to produce high-quality olive oil.

Keywords: Quality Management System, Quality, Food Safety, Lagar da Ramela, Olive Oil, Sustainability.

JEL Classification: N5 - *Agriculture, Natural Resources, Environment, and Extractive Industries*

GLOSSÁRIO DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AICEP – Agência para o Investimento e Comércio Externo de Portugal

APA – Agência Portuguesa do Ambiente

ASAE – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

CAE – Classificação de Atividade Económica

CAP – Confederação dos Agricultores de Portugal

CE – Comissão Europeia

COI – Conselho Oleícola Internacional

DGADR – Direção-Geral de Agricultura e Desenvolvimento Rural

DGAV – Direção Geral de Alimentação e Veterinária

DOP – Denominação de Origem Protegida

EDIA – Empresa de Desenvolvimento e Infraestruturas do Alqueva

EDP – Energias de Portugal

EMF - *Ellen Macarthur Foundation*

EN 18 – Estrada Nacional 18

EPI's – Equipamentos de Proteção Individual

ES – *European Standard*

ETAR – Estação de Tratamento de Águas Residuais

FAO – *Food Agriculture Organization*

GPP – Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral

HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Point*

HORECA – Hotéis, Restaurantes e Cafés

IAF – *International Accreditation Forum*

IGAS – Inspeção-Geral das Atividades em Saúde

INE – Instituto Nacional de Estatística

INGA – Instituto Nacional de Intervenção e Garantia Agrícola

IPAC – Instituto Português de Acreditação

IPMA – Instituto Português do Mar e da Atmosfera

IPQ – Instituto Português da Qualidade

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ISO – *International Organization for Standardization*

IVA – Imposto sobre Valor Acrescentado

LR – Lagar Ramela

MQ – Manual da Qualidade

NASA – *National Aeronautics and Space Administration*

NERGA – Núcleo Empresarial da Região da Guarda

NP – Normas Portuguesas

ONU – Organização das Nações Unidas

PDCA – *Plan-Do-Check-Act*

PESTEL – *Political, Economical, Social, Technology, Environmental and Legal*

PME – Pequenas e Médias Empresas

SGA – Sistema de Gestão Ambiental

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

SGS - Sociedade Geral de Superintendência

SGSA – Sistema de Gestão de Segurança dos Alimentos

SGSST – Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

SIA– Setor da Indústria Agroalimentar

SIMA – Sistema de Informação de Mercados Agrícolas

UE – União Europeia

WHO – *World Health Organization*

ÍNDICE

	Pág.
Índice de Figuras	xi
Índice de Gráficos	xiv
Índice de Quadros	xv
INTRODUÇÃO.....	1
PARTE I – ANÁLISE TEÓRICA.....	6
CAPÍTULO 1 – Gestão da Qualidade aplicada ao Setor da Indústria Agroalimentar	7
1.1. Enquadramento.....	7
1.2. Gestão da Qualidade no Setor da Indústria Agroalimentar.....	8
1.3. Sistemas de Gestão da Qualidade no Setor da Indústria Agroalimentar.....	14
1.4. Certificações da Qualidade no Setor da Indústria Agroalimentar.....	20
1.5. Considerações Finais.....	25
CAPÍTULO 2 – Valorização do Azeite na Economia Circular.....	26
2.1 Enquadramento.....	26
2.2 A Azeitona.....	27
2.3 Processos de Extração.....	32
2.4 O Azeite e a Economia Circular.....	39
2.5 Considerações Finais.....	44
PARTE II – ANÁLISE EMPÍRICA.....	46
CAPÍTULO 3 – Caso de Estudo: Porfírio da Costa Joaquim - Lagar da Ramela	47
3.1 Enquadramento.....	47
3.2 Contextualização Sociodemográfica do Vale da Teixeira.....	48
3.3 Caracterização Organizacional do Lagar.....	52
3.4 Caracterização da Atividade	88
3.5 Considerações Finais.....	105

CAPÍTULO 4 – Proposta do Sistema de Gestão da Qualidade.....	106
4.1 Enquadramento.....	106
4.2 Mapa de Processos, Procedimentos, Impressos e Registos.....	107
4.3 Manual de Qualidade.....	132
4.4 Proposta do Sistema de Gestão de Qualidade.....	133
4.5 Considerações Finais.....	139
CONCLUSÕES.....	141
Referências Bibliográficas.....	145