



Food Store Quality Standard

Padrão de inspeção para a avaliação da segurança alimentar e conformidade regulamentar dos alimentos em estabelecimentos retalhistas

Versão 3



Food Store Quality Standard

A Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares (FSQA) publica informações, opiniões e boletins o mais rigorosos possível, mas não pode assumir a responsabilidade por quaisquer erros, omissões ou informações eventualmente incorretas nas suas publicações, especialmente no presente documento.

O responsável por esta Norma é:

© Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares

Todos os direitos reservados. Todas as publicações encontram-se protegidas ao abrigo da legislação internacional de direitos de autor. Todos os tipos de utilização não autorizada, sem consentimento expresso, por escrito, do responsável pelo Padrão FSQS, encontram-se proibidos, estando sujeitos a ação penal. Isto é também aplicável à reprodução por fotocópia, inclusão em base de dados/software eletrónico ou reprodução em CD-ROM.

Não deverá ser efetuada qualquer tradução sem permissão oficial do responsável pelo Padrão FSQS.

AGRADECIMENTOS

A Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares (FSQA) gostaria de agradecer aos seguintes indivíduos pelos seus valiosos contributos para a revisão da norma:

Sylvie Aussant	Franprix, França
Bertrand Bouf	Cora, França
Anne Groguenin	Leader Price, França
Raphaëlle Broussin	Grupo Carrefour, França
Joyce Amah	Promocash, França
Cécile Minard	Grupo Carrefour, França
Charlène Chalon	Monoprix, França
Yvan Chamielec	Monoprix, França
Jean-Charles Delvas	Auchan, França
Pierre de Ginestel	Auchan, França
Nadir DJEBAILI	Grupo Casino, França
David Legoff	Grupo Casino, França
Sophie Reveilhac	Coopérative U Enseignes, França
Sylvie Vaissaire	Coopérative U Enseignes, França
Alicia Elfitesse	Groupement Les Mousquetaires, França
Olivier Touze	Groupement Les Mousquetaires, França
Aurélie Perrot	Groupe E. Leclerc, França
Laeticia Magre	Groupe E. Leclerc, França
Florence Foucher	Groupe In Vivo, França
Laure-Amandine Carrois	Groupe In Vivo, França
Emmanuelle Bourdeaux	Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution, França
Emilie Tafournel	Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution, França
Jean-Philippe Martin	Mérieux Nutrisciences, França
Patrick Hognon	Representante dos organismos de inspeção, França
Pauline Maigrat	Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares

A Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares (FSQA) está também agradecida às lojas, organismos de inspeção e inspetores.

RESUMO

PARTE 1: PROTOCOLO DE INSPEÇÃO	7
1. HISTÓRIA DO FOOD STORE QUALITY STANDARD	7
1.1 HISTÓRIA DO PADRÃO RAS	7
1.2 HISTÓRIA DO FOOD STORE QUALITY STANDARD	7
2. INTRODUÇÃO	8
2.1 FINALIDADE E CONTEÚDO DO PROTOCOLO DE INSPEÇÃO	8
3. ÂMBITO DE INSPEÇÃO	8
4. VISITA EMPRESARIAL, INSPEÇÃO DA LOJA: FREQUÊNCIA E DURAÇÃO	10
4.1 VISITA EMPRESARIAL À SEDE DO RETALHISTA	10
4.2 INSPEÇÃO DA LOJA	11
4.3 DETERMINAÇÃO DA FREQUÊNCIA DAS INSPEÇÕES	11
4.4 DURAÇÃO DAS INSPEÇÕES	11
5. AVALIAÇÃO DE REQUISITOS – PRINCÍPIOS E ESPECIFICIDADES	12
5.1 DIRETRIZ DE INTERPRETAÇÃO DO INSPETOR	12
5.2 DIVERSOS TIPOS DE REQUISITOS E CLASSIFICAÇÃO	13
5.2.1 "Itens"	13
5.2.2 "Itens de sistema"	13
5.2.3 "Itens KO"	13
5.2.4 "Itens de alerta"	14
5.2.4.1 Item "Retirada efetiva de produtos em caso de alerta"	15
5.2.4.2 Item "Alerta de reembalagem"	15
5.2.4.3 Item "Alerta de aprovação"	15
5.2.5 Dupla dedução de pontos	16
5.2.6 Classificação N/E	16
5.2.7 Classificação N/A	17
5.3 "CAMPOS" DE MEDIÇÃO	17
5.3.1 Campos de medição de temperatura	17
5.3.2 Campos de medição de superfícies sujas	17
5.3.3 Campos de medição de produtos expirados	18
5.3.4 Campos de medição para referências cuja etiquetagem não cumpre as normas de segurança de produtos alimentares	19
5.4 CÁLCULO DA PONTUAÇÃO DA "DENOMINAÇÃO"	19
5.5 CÁLCULO DA PONTUAÇÃO DA "ATIVIDADE"	20
5.6 CÁLCULO DA PONTUAÇÃO DA "LOJA"	20
5.7 PONTUAÇÃO PADRONIZADA	20
5.7 PONTUAÇÃO	21
6. PROCESSO DE INSPEÇÃO DAS LOJAS	21
6.1 ESCOLHA DO ORGANISMO DE INSPEÇÃO	21
6.2 PREPARAÇÃO DA INSPEÇÃO DA LOJA	22
6.3 INTERVALOS DE TEMPO DA INTERVENÇÃO	22

6.4 PLANO DE INSPEÇÃO PADRÃO.....	22
6.4.1 Contacto com a organização	22
6.4.2 Análise de documentos versus inspeção no terreno.....	23
6.4.3 Preparação das conclusões.....	23
6.4.4 Reunião final.....	23
7. RASCUNHO DO RELATÓRIO DE INSPEÇÃO	24
8. EMISSÃO DO RELATÓRIO	24
9. PROCEDIMENTO DE APELO E RECLAMAÇÃO	24
10. RESPONSABILIDADE POR E UTILIZAÇÃO DO LOGÓTIPO E FOOD STORE QUALITY STANDARD	25
11. PROPRIEDADE DO RELATÓRIO DE INSPEÇÃO	26
12. REVISÃO DO PADRÃO	26
ANEXO 1: Processo de inspeção	27

PARTE 2: REQUISITOS.....28

PARTE 3: REQUISITOS DOS ORGANISMOS DE ACREDITAÇÃO, ORGANISMOS DE INSPEÇÃO E INSPETORES – PROCESSO DE ACREDITAÇÃO E INSPEÇÃO FSQS37

0. INTRODUÇÃO.....	37
1. REQUISITOS DOS ORGANISMOS DE ACREDITAÇÃO.....	37
1.1 REQUISITOS GERAIS	37
1.2 FORMAÇÃO DO COMITÉ DE ACREDITAÇÃO (OU PESSOA RESPONSÁVEL)	37
1.3 COMPETÊNCIAS DO ASSESSOR DO ORGANISMO DE ACREDITAÇÃO.....	37
1.4 FREQUÊNCIA DAS AVALIAÇÕES DOS ORGANISMOS DE INSPEÇÃO.....	38
1.5 ACREDITAÇÃO DE UM ORGANISMO DE INSPEÇÃO ATIVO A NÍVEL INTERNACIONAL	39
1.6 CONDIÇÕES DE RECUPERAÇÃO DA ACREDITAÇÃO APÓS A SUA RETIRADA OU SUSPENSÃO	39
2. REQUISITOS DO ORGANISMO DE INSPEÇÃO	39
2.1 REQUISITOS GERAIS	39
2.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS DE IMPARCIALIDADE	39
2.3 RESPONSABILIDADES DO ORGANISMO DE INSPEÇÃO	40
2.4 PROCESSO DE ACREDITAÇÃO ISO/IEC 17020 PARA FSQS	41
2.5 ASSINATURA DO CONTRATO COM O RESPONSÁVEL PELO PADRÃO FSQS	41
2.6 TRANSFERÊNCIA DA ACREDITAÇÃO	41
2.7 NOMEAÇÃO DO FORMADOR FSQS.....	42
2.7.1 Funções e responsabilidades do formador FSQS.....	42
2.7.2 Seleção e qualificação do formador FSQS	42
2.7.3 "Formação de formadores" FSQS	43
2.8 NOMEAÇÃO DE UM CORRESPONDENTE DO RETALHISTA.....	44
3. COMPETÊNCIAS E EXPERIÊNCIA DOS INSPETORES.....	44
3.1 PRINCÍPIO.....	44
3.2 COMPETÊNCIAS E EXPERIÊNCIA NECESSÁRIAS	44
3.2.1 Competências necessárias.....	44
3.2.2 Experiência necessária.....	45
4. SELEÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE INSPETORES	45
4.1 PRINCÍPIO.....	45
4.2 SELEÇÃO DE INSPETORES	45

4.3 PROCESSO DE FORMAÇÃO E QUALIFICAÇÃO INICIAL DO INSPETOR	45
4.4 ALTERAÇÃO DO ORGANISMO DE INSPEÇÃO	46
5. FORMAÇÃO DE INSPETORES	46
5.1 PRINCÍPIO.....	46
5.2 FORMAÇÃO INICIAL	47
5.3 FORMAÇÃO CONTÍNUA	47
6. SUPERVISÃO DOS INSPETORES	47
6.1 PRINCÍPIO.....	47
6.2 SUPERVISÃO ATRAVÉS DA REVISÃO DE RELATÓRIOS DE INSPEÇÃO	48
6.3 SUPERVISÃO LOCAL DE INSPEÇÕES.....	48
7. DIAGRAMA DOS PROCESSOS DE SELEÇÃO, FORMAÇÃO, QUALIFICAÇÃO E SUPERVISÃO	50

PARTE 4: RELATÓRIOS E ANEXOS.....51

1. INTRODUÇÃO.....	51
2. RELATÓRIO SOBRE A VISITA EMPRESARIAL À SEDE DO RETALHISTA.....	51
2.1 CAPA	51
2.2 SEGUNDA PÁGINA: DETALHES DA INSPEÇÃO EXECUTADA	52
2.3 DETALHES DOS "ITENS DE SISTEMA"	52
3. RELATÓRIO DE INSPEÇÃO DA LOJA	52
3.1 CAPA.....	52
3.2 SEGUNDA PÁGINA: DETALHES DA INSPEÇÃO EXECUTADA.....	53
3.3 RESUMO GERAL.....	53
3.4 RESUMO POR ATIVIDADES	54
3.5 DETALHES DAS CARATERÍSTICAS INSPECIONADAS.....	54
ANEXO 1: Caraterísticas detalhadas das atividades abrangidas pela inspeção	55
ANEXO 2: Ferramenta para classificar a frescura do peixe – método simplificado.....	59
ANEXO 3: Proposta de formato do relatório sobre a visita empresarial à sede do retalhista.....	60
ANEXO 4: Proposta de formato do relatório sobre a inspeção da loja.....	62
ANEXO 5: Caraterísticas detalhadas da avaliação das atividades.....	69
ANEXO 6: Glossário/Lista de definições	70

Parte 1: Protocolo de inspeção

1. História do Food Store Quality Standard

1.1 História do Padrão RAS

O Padrão RAS surgiu do desejo dos líderes do retalho do setor alimentar francês, membros da FCD (Federação Francesa de Comércio e Retalho), de obterem uma medida real da forma como as suas lojas controlam a segurança alimentar dos produtos vendidos. Foi elaborada uma lista de requisitos de modo a criar uma "ferramenta" única, imparcial, objetiva e reconhecida, assim como uma diretriz de interpretação que permitisse aos organismos de inspeção e inspetores qualificados efetuar corretamente tais avaliações (inspeções).

O Padrão RAS resulta da partilha de conhecimentos e experiências entre os diversos retalhistas membros da FCD; os requisitos utilizados são estruturados e organizados numa hierarquia que segue uma abordagem matricial. Este método tem permitido a utilização do Padrão RAS quer em supermercados, em que por vezes as atividades comerciais são levadas integralmente a cabo numa base de self-service do consumidor, quer em hipermercados, que são maiores e utilizam uma maior diversidade de conceitos de retalho.

A experiência, alterações legislativas e o desejo de internacionalizar o Padrão conduziram à necessidade de trabalhar numa revisão do Padrão RAS (versão 2). Foi desenvolvido um questionário abrangente e detalhado, que permitiu o envolvimento de todas as partes interessadas no desenvolvimento da nova versão. Em 2012 este questionário foi enviado por e-mail aos organismos de inspeção e aos retalhistas que trabalharam na versão 2 do RAS, permitindo que todos os envolvidos participassem no processo. Todos os questionários preenchidos foram sujeitos a uma análise detalhada.

A análise dos questionários, associada às participações recebidas de todos os intervenientes, resultou na definição dos seguintes objetivos, que constituíram a base para a revisão do Padrão RAS:

- eliminar duplicações,
- verificar a clareza dos requisitos,
- fornecer notas sobre a diretriz de interpretação,
- adaptar o Padrão a novas práticas e novos processos em loja,
- adaptar o Padrão à legislação e regulamentação atuais,
- otimizar a interpretação e a classificação dos desvios, de acordo com os riscos para a segurança alimentar,
- integrar todas as notas em matéria de doutrina,
- internacionalizar o Padrão.

1.2 História do Food Store Quality Standard

Com o objetivo de internacionalizar o Padrão RAS, este foi revisto e "apropriado" pela marca IFS, resultando no Padrão IFS para Lojas Alimentares, aplicável entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de dezembro de 2018. O Padrão foi "apropriado" durante o ano de 2018 pela Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares, resultando no Food Store Quality Standard (FSQS), aplicável a partir de 15 de janeiro de 2019.

Os objetivos fundamentais do Padrão FSQS são:

- estabelecer um padrão comum com um sistema de avaliação uniforme,
- trabalhar com os organismos de inspeção acreditados e inspetores qualificados,
- garantir a comparabilidade e transparência entre as lojas dos retalhistas.

Além disso, outro objetivo do Padrão FSQS é medir a avaliação da segurança alimentar e da conformidade regulamentar dos produtos alimentares nas diversas lojas relativamente às boas práticas de higiene do setor, de acordo com os requisitos da regulamentação em vigor em cada país e com os planos de controlo sanitário dos retalhistas. Os resultados das inspeções FSQS permitem também às diversas lojas e retalhistas implementar planos adequados de ação e melhoria, visando aumentar o nível de segurança alimentar para os consumidores.

A versão 2.1 do Padrão FSQS entrou em vigor a 1 de janeiro de 2021.

2. Introdução

2.1 Finalidade e conteúdo do protocolo de inspeção

Este protocolo de inspeção descreve os requisitos específicos a que se encontram sujeitas as organizações envolvidas nas inspeções FSQS. O objetivo do protocolo é definir os critérios a seguir pelo organismo de inspeção que execute inspeções no âmbito dos requisitos FSQS, de acordo com a norma de acreditação ISO/IEC 17020.

Só os organismos de inspeção acreditados de acordo com a norma ISO/IEC 17020 como de tipo A ou C para FSQS, que tenham assinado um acordo com o responsável pelo padrão, poderão executar inspeções no âmbito do Padrão FSQS. Os requisitos FSQS dos organismos de inspeção são enunciados com clareza na Parte 3 do presente documento.

A associação FSQA deverá notificar os organismos de acreditação e inspeção sobre todas as alterações ao Padrão.

3. Âmbito de inspeção

O FSQS constitui um padrão de inspeção das atividades alimentares em estabelecimentos retalhistas.

O âmbito de inspeção deverá incluir as atividades descritas abaixo (ver também Parte 4: Anexo 1).

Introdução das atividades retalhistas a auditar:

- Serviços de gestão e apoio
- Matadouro
- Talho, churrascaria, refeições confeccionadas sem fabrico
- Queijo/laticínios
- Serviço de bufê
- Churrascaria, alimentos quentes, pizza

- Lanches - sanduíches
- Peixe fresco
- Sushi e bufê asiático
- Padaria/pastelaria
- Terminais para cozinhar (padaria/pastelaria) e vender pastelaria
- Bolos/pastelaria
- Restaurante
- Frutas e vegetais
- Self-service de produtos industriais
- Produtos de consumo alimentar
- Entrega ao domicílio
- Drive-in
- Promoções
- Outros

As lojas em postos de abastecimento, lojas Cash and Carry e lojas só de recolha por drive-in também integram o âmbito do FSQS.

Deverão ser avaliadas todas as atividades alimentares (incluindo suplementos alimentares) destinadas a consumidores, independentemente de serem ou não geridas diretamente pela loja ou por um prestador de serviços subcontratado (por exemplo, prateleiras licenciadas, avaliadas sob a atividade "Outros", exceto no que respeita à atividade de "Sushi e bufê asiático"), ou de serem permanentes ou temporárias (por exemplo, "Promoções").

Durante a visita preparatória ao retalhista deverá ser definido se as atividades que não se encontrem efetivamente reconhecidas (caixa e faturação separadas, aluguer das instalações, gestão independente incluindo pessoal e equipamento) se situam ou não no âmbito da inspeção.

As atividades de catering institucional, comida para animais (venda de alimentos destinados a animais de estimação), HCP (produtos de higiene e cuidados pessoais) e beleza e cosméticos (excluindo suplementos alimentares) não estão incluídas no âmbito da inspeção.

O catering comercial e outras atividades (por exemplo, "Click and Collect", entregas a pé...) deverão ser incluídos no âmbito da inspeção quando efetuados pela mesma pessoa jurídica e nas mesmas instalações/centro comercial, sob a responsabilidade da loja/diretor e marca do retalhista.

De modo a adaptar-se tão fielmente quanto possível ao funcionamento dos diversos tipos de lojas envolvidas (dimensão, conceito, divisão de atividades, etc.), o Padrão FSQS permite a possibilidade de avaliar diferentes denominações da mesma atividade. Uma denominação constitui assim uma duplicação da avaliação de uma atividade de modo a desagregar os desvios observados de acordo com a responsabilidade envolvida. Por exemplo: na atividade "Self-service de produtos industriais", podem ser previstas as seguintes denominações: "Self-service de produtos frescos" e "Self-service de produtos congelados".

O âmbito de inspeção inclui todas as denominações (por vezes, apenas uma) de todas as atividades da loja. Este âmbito deverá ser definido e aprovado entre a loja (ou a sede do retalhista) e o organismo de inspeção, antes de levar a cabo a inspeção. Deverá ser definido de forma clara e inequívoca no acordo entre a loja (ou a sede do retalhista) e o organismo de inspeção, assim como no relatório de inspeção.

Se os eventuais preparativos ou processos comerciais não forem estipulados no acordo, deverão ser avaliados ao abrigo da atividade "Outros".

4. Visita empresarial, inspeção da loja: frequência e duração

4.1 Visita empresarial à sede do retalhista

Esta reunião entre o organismo de inspeção (seleccionado pelo retalhista) e o departamento central de qualidade do retalhista deverá fornecer a oportunidade, se necessária, para validar a escolha dos "itens de sistema" (ver capítulo 5.2.2) e a comunicação das informações operacionais chave do retalhista (sistema de gestão da segurança alimentar derivado, entre outros, do Plano de Controlo Sanitário desenvolvido pelo departamento central de qualidade).

O inspetor deverá possuir o perfil de referência, apresentando os pré-requisitos necessários para a supervisão e revendo os relatórios de inspeção. Esta reunião deverá decorrer pelo menos uma vez por ano. O retalhista poderá solicitar uma reunião empresarial sempre que sejam efetuadas alterações importantes no sistema de gestão da segurança alimentar dos respetivos produtos alimentares ou quando for necessário validar "itens de sistema" adicionais.

Nota: Esta visita empresarial à sede do retalhista poderá não ser necessária, especialmente quando, por exemplo, os procedimentos e a gestão da qualidade e segurança dos produtos alimentares forem geridos exclusivamente pelas lojas.

A visita empresarial ocorre por marcação, como se segue:

- Inicialmente, o retalhista fornece uma lista de "itens de sistema" ao organismo de inspeção, assim como os elementos operacionais.
- Durante a visita, o organismo de inspeção valida a fiabilidade destas escolhas. O inspetor deverá conseguir avaliar:
 - A existência e adequação dos elementos exigidos nos itens seleccionados,
 - A criação centralizada desses elementos ao nível do retalhista,
 - As condições de entrega de informações às lojas. Em determinados casos, o inspetor poderá recorrer a métodos de amostragem.

A duração da visita empresarial é adaptada pelo organismo de inspeção de acordo com o número e conteúdo dos "itens de sistema" a avaliar.

No final da visita o inspetor emite um relatório com o seguinte formato (pelo menos):

Título do "item de sistema" seleccionado, classificação (aceite ou não) e comentários. (De acordo com a Parte 4: Relatórios).

Se um "item de sistema" seleccionado não for totalmente atingido (classificação B, C ou D), a pontuação obtida (pelo retalhista) será automaticamente adicionada a todas as inspeções da loja, até que possa ser realizada uma nova avaliação (visita empresarial).

O relatório também fornece o âmbito das lojas em que estes "itens de sistema" são aplicados. O organismo de inspeção envia este relatório ao retalhista num prazo de 15 dias úteis a contar da visita empresarial.

Cada retalhista compromete-se a submeter este relatório assim que possível a todos os organismos de inspeção com quem tenha assinado acordos de inspeção das lojas.

Os retalhistas/lojas deverão notificar os organismos de inspeção com quem tenham assinado acordos sobre as eventuais alterações das avaliações dos "itens de sistema" seleccionados, assim como sobre eventuais alterações aos sistemas de gestão da segurança alimentar, sempre que necessário.

Os retalhistas/lojas deverão notificar os organismos de inspeção sobre eventuais atualizações do PCS e dos procedimentos que sejam implementadas nas lojas.

Embora a comunicação de operações específicas do retalhista (horário de expediente, métodos de comunicação, independência ou ligações entre o departamento de qualidade da sede e o representante de qualidade da loja, etc.) não esteja incluída no protocolo, deverá ser mencionada no acordo entre o retalhista/loja e o organismo de inspeção.

4.2 Inspeção da loja

A inspeção da loja consiste na avaliação que torna possível avaliar o controlo sanitário através do processo de inspeção por uma organização "reconhecida" (conforme Parte 3: Requisitos dos organismos de acreditação, organismos de inspeção e inspetores - Processos de acreditação e inspeção FSQS).

As intervenções nas lojas podem ou não ser anunciadas. Os termos e condições deverão ser definidos entre o organismo de inspeção, o retalhista e/ou a loja.

O conceito de intervenção não anunciada é considerado como parte de uma inspeção agendada (no critério do inspetor).

As inspeções não anunciadas incluem intervenções anunciadas na loja com um aviso mínimo de um mês.

Os conceitos de "anunciada" ou "não anunciada" deverão ser incluídos no relatório de inspeção (conforme Parte 4: Relatórios).

4.3 Determinação da frequência das inspeções

A frequência mínima exigida é de uma inspeção por ano, por loja. As lojas ou retalhistas poderão determinar uma frequência mais elevada. Estas informações deverão ser transcritas no acordo entre a loja ou o retalhista e o organismo de inspeção por ele selecionado.

Esta frequência também poderá ser revista e aumentada.

4.4 Duração das inspeções

Os organismos de inspeção possuem um sistema adequado para estimar o tempo necessário para executar uma inspeção numa loja (conforme Capítulo 6.4: Plano de inspeção padrão).

O tempo necessário para executar uma inspeção completa depende de:

- a área da loja,
- o âmbito da inspeção: atividades executadas e denominações a levar em consideração,
- a existência, número e tipo dos "itens de sistema" inspecionados durante a visita empresarial (se um "item do sistema" estiver em falta, o período da inspeção deverá ser prolongado de forma apropriada).

A duração de uma inspeção de loja é de aproximadamente:

- Lojas com uma área total de retalho inferior a 2.000 m²: duração entre 1 e 5 horas, de acordo com o número de atividades encontradas e de denominações inspecionadas,
- Lojas com uma área total de retalho entre 2.000 e 5.000 m²: duração entre 4 e 7 horas, de acordo com o número de atividades encontradas e de denominações inspecionadas,
- Lojas com uma área total de retalho entre 5.000 e 10.000 m²: duração entre 7 e 12 horas, de acordo com o número de atividades encontradas e de denominações inspecionadas,
- Lojas com uma área total de retalho superior a 10.000 m²: duração mínima de 12 horas, de acordo com o número de atividades encontradas e de denominações inspecionadas.

5. Avaliação de requisitos - Princípios e especificidades

A avaliação é utilizada para medir a conformidade, o desvio ou a não conformidade com os requisitos FSQS, utilizando a diretriz de interpretação do inspetor.

O Padrão inclui quatro tipos de requisitos:

- "Itens",
- "Itens de sistema",
- "Itens KO (Knock Out)",
- "Itens de alerta".

Os diversos tipos de requisitos e a respetiva pontuação são explicados detalhadamente abaixo.

5.1 Diretriz de interpretação do inspetor

A diretriz de interpretação FSQS constitui uma ferramenta que permite aos inspetores especificar as condições de avaliação dos itens e classificar os desvios observados como B, C, D, KO ou Alerta.

A regulamentação é alterada com frequência. A regulamentação em vigor no momento da conceção deste Padrão encontra-se sujeita a alterações ou concretização por novas regulamentações. O leitor tem a responsabilidade de obter as versões mais recentes da regulamentação aplicável.

O inspetor tem a obrigação de indicar (na reunião final com a administração do retalhista) todas as situações de risco sanitário (qualidade, segurança e legalidade), mesmo que tais situações não sejam mencionadas na diretriz de interpretação.

Esta diretriz encontra-se disponível nos escritórios da FSQA.

5.2 Diversos tipos de requisitos e classificação

5.2.1 "Itens"

Os "itens" representam a maior parte dos requisitos FSQS.

O inspetor deverá avaliar a conformidade ou desvio relativamente a estes requisitos.

Na inspeção FSQS existem quatro possibilidades de classificação. São atribuídos pontos a cada requisito, de acordo com a seguinte tabela:

Tabela n.º 1: Pontuação dos "itens"

Observações	Resultado da avaliação	Pontos
Conformidade total com o requisito	A	20 pontos
Conformidade quase total com o requisito, mas foi encontrado um pequeno desvio	B (desvio)	15 pontos
Só foi implementada uma pequena parte do requisito	C (desvio)	5 pontos
O requisito não foi implementado	D (desvio)	0 pontos

O inspetor deverá explicar de forma precisa todas as pontuações de B, C e D no relatório de inspeção.

5.2.2 "Itens de sistema"

Os "itens de sistema" são os requisitos geridos e controlados pelos departamentos empresariais dos retalhistas (qualidade, etc.).

São avaliados durante a visita empresarial à sede do retalhista (ver capítulo 4.1), não sendo avaliados durante a inspeção da loja.

Durante a visita empresarial, os itens propostos e selecionados como "itens de sistema" são avaliados e pontuados de acordo com as mesmas condições descritas acima (classificação: A, B, C, D).

São identificados no material da inspeção com a indicação "Item do sistema", não sendo reavaliados durante a inspeção da loja. A classificação destes requisitos durante as inspeções das lojas corresponde à classificação obtida durante a última visita empresarial à sede do retalhista.

5.2.3 "Itens KO"

No FSQS existem requisitos específicos, definidos como requisitos KO. São identificados como de importância crucial para a segurança dos alimentos, podendo em caso de não conformidade colocar em perigo a saúde ou segurança dos consumidores. Estes itens KO podem ser avaliados como conformes (A), não conformes (D) ou não aplicável (N/A).

Se durante a inspeção o inspetor detetar que estes requisitos de "item KO" não foram implementados pela loja, isso conduzirá a uma dedução de pontos considerável.

Em qualquer caso, deverá ser levada a cabo a inspeção completa e todos os requisitos deverão ser avaliados, de modo a fornecer à loja uma visão geral do seu nível.

No FSQS, os nove itens seguintes são considerados "itens KO":

Tabela n.º 2: "Itens KO"

N.º do item	Requisitos
56	Segregação e identificação dos produtos afetados por um alerta, apresentação das recolhas em curso
107	Ausência de contaminação cruzada que possa conduzir a um risco direto
121	Conformidade com os prazos de validade/datas de utilização recomendadas/datas de validade dos ingredientes, produtos não embalados e datas limite
19/139	Integridade da cadeia de arrefecimento ou aquecimento cuja quebra possa provocar um risco de segurança alimentar
157	Aplicação de um prazo de validade (data de validade) não validada ou que seja posterior à validada no PCS ou no documento oficial de orientação do GHP
206	Existência de documentos de referência para as atividades sujeitas a dispensa de aprovação
207	Ausência de práticas não autorizadas pela regulamentação
225	Produtos não conformes segregados e identificados

Tabela n.º 3: Pontuação dos "Itens KO"

Avaliação	Explicação	Pontos atribuídos/Resultado
A	Conformidade total com o requisito	20 pontos
B (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "B"
C (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "C"
KO (= D) (não conformidade)	O requisito não foi implementado	0 pontos Além de uma penalização da pontuação da atividade ou denominação

Importante!

Não é possível atribuir uma classificação de "B" ou "C" a um requisito KO. O inspetor só pode utilizar as classificações A ou D (= KO). O "item KO" deverá ser classificado como N/A quando estiver relacionado com uma fase ou denominação de uma atividade pontuada como N/A (conforme capítulo 5.2.7: Pontuação N/A).

O inspetor deverá explicar de forma precisa todas as classificações de D no relatório de inspeção.

Quando um requisito de KO é classificado como D, são subtraídos 25 pontos (base: 100) da pontuação da atividade ou denominação em questão.

5.2.4 "Itens de alerta"

No FSQS, estes requisitos são definidos como não conformidades graves.

São identificados como comportamentos críticos da loja.

Estes itens só podem ser avaliados como conformes (A), não conformes (D) ou não aplicável (N/A).

Se durante a inspeção o inspetor detetar que estes requisitos não foram implementados pela loja, isso conduzirá a uma dedução de pontos considerável. O inspetor deverá explicar de forma precisa todas as classificações de D no relatório de inspeção.

Em qualquer caso, deverá ser levada a cabo a inspeção completa e todos os requisitos deverão ser avaliados, de modo a fornecer à loja uma visão geral do seu controlo.

5.2.4.1 Item "Retirada efetiva de produtos em caso de alerta"

Tabela n.º 4: Item "Retirada efetiva de produtos em caso de alerta"

N.º do item	Requisito
57	Retirada efetiva de produtos em caso de alerta

O item "Retirada efetiva de produtos em caso de alerta" é desencadeado quando os produtos a que um alerta diz respeito (entre os últimos 5 alertas) se encontram à venda.

5.2.4.2 Item "Alerta de reembalagem"

Tabela n.º 5: Item "Alerta de reembalagem"

N.º do item	Requisito
122	Nenhuma reembalagem com extensão da data de validade inicial

O item "Alerta de reembalagem" é desencadeado quando é detetado que a loja desembalou um produto pré-embalado e voltou a embalar-lo, prolongando a data de validade original. Esta prática é considerada uma adulteração significativa da qualidade, sendo habitualmente referida como "reembalagem".

O "Item de alerta" é desencadeado quando é observada a ação de reetiquetar um produto, mesmo que este não tenha sido desembalado e reembalado, atribuindo-lhe uma data de validade posterior à inicial.

5.2.4.3 Item "Alerta de aprovação"

Tabela n.º 6: Item "Alerta de aprovação"

N.º do item	Requisito
232	Existência de documentos de referência para atividades sujeitas a aprovação

O item "Alerta de aprovação" é desencadeado quando uma loja possui uma atividade que exija aprovação e tal aprovação não seja concedida pelas autoridades competentes ou quando a loja não conseguir provar que submeteu o registo ou que comunicou com as autoridades competentes.

Tabela n.º 7: Pontuação dos "Itens de alerta"

Avaliação	Explicação	Pontos atribuídos/Resultado
A	Conformidade total com o requisito	20 pontos

B (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "B"
C (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "C"
ALERT (= D) (não conformidade grave)	O requisito não foi implementado	0 pontos Além de uma penalização da pontuação da atividade ou denominação e da pontuação da loja

Importante!

Não é possível atribuir uma classificação de "B" ou "C" a requisitos de Alerta. O inspetor só pode utilizar as classificações A ou D (= ALERT).

Se estes requisitos forem classificados com D, é aplicada uma subtração de 100 pontos (base: 100) à classificação atribuída à atividade ou denominação (reposta a zero). A pontuação expressa no relatório nunca é negativa; no entanto, a pontuação obtida após subtrair 100 pontos será tida em conta no cálculo da pontuação da loja. Além disso, são subtraídos 20 pontos (base: 100) da pontuação final da loja.

5.2.5 Dupla dedução de pontos

O Padrão FSQS foi concebido para medir o controlo da segurança alimentar por área de responsabilidade.

Além disso, em caso de qualquer desvio ou não conformidade que possa ser atribuído a diversas atividades/denominações, tal desvio deverá ser refletido em cada atividade/denominação.

Exemplo 1: Não é fornecido um lavatório partilhado com consumíveis para as atividades de Queijo/laticínios e Serviço de bufê. As suas atividades sofrem uma dedução de pontos no item "Presença de lavatórios acessíveis, conformes, limpos e fornecidos com consumíveis".

Exemplo 2: Uma loja não controla ("D") o item "Aplicação de operações de verificação da temperatura de armazenamento", uma vez que não monitoriza frigoríficos com mais de 10 m³. O item "Auto-verificações da temperatura de armazenamento registadas e arquivadas" terá uma classificação de "D". O item "Medidas corretivas para verificação e registo da temperatura de armazenamento executadas, registadas e arquivadas" terá também uma classificação de "D" se o pessoal entrevistado não conhecer os limiares aceitáveis durante a inspeção.

Por outro lado, não serão aplicadas duplas deduções de pontos pelo mesmo item na mesma atividade/denominação quando o mesmo desvio ou não conformidade for observado em diversas fases.

Por exemplo, o pessoal que trabalhe em duas fases da mesma atividade (preparação e venda tradicional) e que não utilize vestuário adequado conduzirá a apenas um ponto de dedução em "Limpeza e conformidade do vestuário" na atividade/denominação em questão.

5.2.6 Classificação N/E

N/E = não avaliado.

Não é possível avaliar o item à data da inspeção (quer visualmente, quer por entrevista). O motivo da não avaliação deverá ser explicado na caixa de comentário.

Nota 1: Um documento em falta ou que não possa ser apresentado constitui um "D" nos itens "presença do documento...", exceto no caso do item "Registo do stock de carne bovina", no contexto de uma inspeção não anunciada.

5.2.7 Classificação N/A

N/A = não aplicável.

O item (ou "item de sistema", "item KO" ou "item de alerta") não é aplicável à loja, atividade ou fase porque o requisito não existe.

Se determinada atividade ou denominação não possuir embalagem, a classificação será efetuada como se segue:

Por exemplo: Queijo/laticínios sem embalagem: toda a fase será classificada como N/A.

5.3 "Campos" de medição

Algumas linhas das grelhas de inspeção não constituem requisitos esperados, mas sim medidas que permitem quantificar um desvio observado (desvio da temperatura medida, número de unidades de venda ao consumidor, número de superfícies sujas, etc.)

5.3.1 Campos de medição de temperatura

Estes campos de medição são como se segue:

Tabela n.º 8: Campos de medição de temperatura

N.º do item	Campo	N.º do item	Item com que está relacionado
17 e 210	Desvio observado com uma sonda de referência	16 e 209	Presença e funcionamento do termómetro
18 e 211	Desvio observado durante o teste de água gelada	16 e 209	Presença e funcionamento do termómetro

Formato de resposta = valor numérico expresso em °C (uma décima)

Estes campos de medição registam valores que ajudam o inspetor a avaliar a conformidade ou desvio dos itens correspondentes.

Caso necessário, o inspetor poderá fornecer informações adicionais na caixa de comentário correspondente. Por exemplo, localização/nome exato do produto.

5.3.2 Campos de medição de superfícies sujas

Estes campos de medição são como se segue:

N.º do item	Campo	N.º do item	Item com que está relacionado
103	Número de equipamentos com superfície(s) suja(s) em contacto com alimentos que possam representar um risco	102	Limpeza dos equipamentos em contacto com alimentos que possam representar um risco de segurança alimentar

Formato de resposta = valor numérico inteiro

Estes campos permitem quantificar o número de equipamentos com superfícies sujas em contacto com produtos alimentares, numa atividade ou denominação e durante uma fase específica (preparação, venda tradicional, etc.).

É subtraída uma penalização de $10 \times$ (número de equipamentos sujos em contacto com alimentos) à pontuação da atividade ou denominação.

Esboço de relatório: "Equipamento" e opcionalmente "Localização", "Especificação e/ou posição da sujidade".

Por exemplo: Cuba de mistura de uma pastelaria: Presença de bolor nas bordas interiores e no fundo. É contado um equipamento sujo.

5.3.1 Campos de medição de produtos expirados

Estes campos de medição são como se segue:

Fase	N.º do item	Campo	N.º do item	Item com que está relacionado
Armazenamento, venda tradicional, venda self-service, produtos vendidos a granel	154	Número de CSUs com prazo de validade ultrapassado	153	Conformidade dos prazos de validade
Armazenamento, venda tradicional, venda self-service, produtos vendidos a granel	156	Número de CSUs com data ultrapassada (data de utilização/data de utilização recomendada - 7 para ovos)	155	Conformidade da data de utilização/data de utilização recomendada - 7 para ovos

Formato de resposta = valor numérico inteiro

Itens 154: Este campo é utilizado para quantificar o número de unidades de venda ao consumidor produzidas com data de validade ultrapassada, numa atividade ou denominação, durante uma fase específica (armazenamento, venda tradicional, venda self-service, produtos vendidos a granel).

É subtraída uma penalização de $3 \times$ (número de unidades de venda ao consumidor fora de validade) à pontuação da atividade ou denominação.

Item 156: Este campo também é utilizado para quantificar o número de unidades de venda ao consumidor produzidas fora de validade (data de utilização/data de utilização recomendada - 7 para ovos), numa atividade ou denominação, durante uma fase específica (armazenamento, venda tradicional, venda self-service, produtos vendidos a granel).

É subtraída uma penalização de $1 \times$ (número de unidades de venda ao consumidor) à pontuação da atividade ou denominação.

Esboço de relatório: Número de unidades de venda ao consumidor x "Tipo de produto" e opcionalmente "Marca registada" e "Por embalagem", prazo de validade ou data de utilização: "Data ultrapassada".

Por exemplo: 3 unidades de venda ao consumidor x iogurte da "Marca X", prazo de validade: 31/09/2013.

5.3.2 Campos de medição para referências cuja etiquetagem não cumpre as normas de segurança de produtos alimentares

Estes campos de medição são como se segue:

Fase	N.º do	Campo	N.º do	Item com que
Venda tradicional, venda self-service, produtos vendidos a granel	128	Número de referências cuja etiquetagem não cumpre as normas de segurança de produtos alimentares	127	Conformidade de etiquetas - segurança de produtos

Formato de resposta = valor numérico inteiro. Máximo de três.

Nota: Máximo de 3 descontos, de acordo com o plano de amostragem.

Estes campos permitem quantificar o número de referências cuja etiquetagem não cumpre as normas de segurança de produtos alimentares, numa atividade ou denominação, durante uma fase específica (venda tradicional, venda self-service, produtos vendidos a granel).

É subtraída uma penalização de $10 \times$ (número de referências cuja etiquetagem não cumpre as normas de segurança de produtos alimentares) à pontuação da atividade ou denominação. Esboço de relatório: "Formulação comercial da referência e EAN 13 envolvido" e "Não conformidade(s) observada(s)"

Uma referência que possua duas não conformidades (por ex., um prazo de validade e um alergénio não listado) = 1 desconto.

5.4 Cálculo da pontuação da "denominação"

No final da inspeção, é atribuída a cada denominação uma pontuação numa escala de 100.

Como não é possível inspecionar determinados requisitos (N/E ou N/A), a utilização de uma pontuação com um número total de pontos poderia conduzir a um erro de avaliação. O sistema de pontuação do FSQS baseia-se por isso na pontuação total possível. Este modo de cálculo é utilizado para calcular a pontuação da denominação.

Esta pontuação é calculada como se segue:

$$\text{Declination} = \frac{\text{Number of points obtained}}{\text{Number of requirements evaluated} \times 20} \times 100$$

- Dirty surfaces penalty
- Penalty for expired dates
- Penalty for references whose labelling does not comply with food safety of foodstuffs
- KO penalty

Nota: No final deste cálculo é aplicado um desconto de 100 pontos à pontuação da denominação para cada alerta, mas a pontuação da denominação será expressa como 0 no relatório de inspeção. Assim, se a pontuação calculada for negativa (devido a um grande número de penalizações), a pontuação expressa no relatório será de 0, mas esta pontuação negativa será tida em conta no cálculo da pontuação da loja.

5.5 Cálculo da pontuação da "atividade"

A pontuação da atividade é o indicador que mede a conformidade de todas as denominações de uma única atividade.

Pontuação da "atividade" = (Valor médio das pontuações das "denominações" da atividade)

Nota: Quando a atividade é avaliada numa única denominação, a pontuação da atividade coincide com a pontuação da denominação.

5.6 Cálculo da pontuação da "loja"

No final da inspeção, é atribuída à loja uma pontuação numa escala de 100. Esta pontuação é calculada como se segue:

Pontuação da "loja" = (Valor médio efetivo das pontuações das "atividades") - (20 × número de Alertas)

NB1: Se a pontuação calculada for negativa (devido a um grande número de penalizações), a pontuação apresentada no relatório será igual a 0.

5.7 Pontuação padronizada

O sistema de pontuação tradicional baseava-se no facto de a pontuação da atividade constituir a média das pontuações de todas as denominações. No entanto, se uma atividade possuir diversas denominações, a sua pontuação média será minimizada pelo número de denominações.

Exemplo:

A loja S1 possui 2 denominações da atividade A

A denominação D1 obtém uma classificação de 90%, a denominação D2 obtém uma classificação de 10%

→ Pontuação média da atividade A: 50%

A loja S2 possui 8 denominações da atividade A

Pontuações: 90% 90% 90% 90% 90% 90% 90% e 10%

→ Pontuação média da atividade A: 80%

Na verdade, as lojas com poucas denominações das suas atividades estão em desvantagem em comparação com as lojas com muitas denominações.

A padronização contará as pontuações mais baixas de cada item, para cada denominação de uma atividade. As N/E e N/A mantêm-se transparentes.

A padronização é aplicável a itens padrão, itens KO, itens de Alerta, itens de sistema e campos de medição.

<i>Declination 1</i>		<i>Declination 2</i>		<i>Declination 3</i>		<i>Declination 4</i>		<i>Activity</i>	
Vente trad		Vente trad		Vente trad		Vente trad		Vente trad	
101	A	101	A	101	A	101	A	101	A
102	A	102	A	102	A	102	A	102	A
103	0	103	0	103	0	103	0	103	0
104	A	104	B	104	D	104	S/O	104	D
105	A	105	A	105	A	105	A	105	A
106	A	106	A	106	A	106	A	106	A
107	A	107	A	107	KO	107	S/O	107	KO
108	A	108	A	108	A	108	A	108	A
121	A	121	A	121	A	121	A	121	A
123	A	123	A	123	A	123	A	123	A
124	0	124	10	124	0	124	5	124	15

<i>Score</i> 100%	<i>Score</i> 67,22%	<i>Score</i> 52,78%	<i>Score</i> 85%	<i>Standardized score</i> 37,78%
----------------------	------------------------	------------------------	---------------------	-------------------------------------

Final Score
76,25%

5.7 Pontuação

Um dos objetivos do Padrão FSQS é o de conseguir medir o controlo sobre a segurança alimentar e a conformidade regulamentar dos produtos alimentares nas lojas. Os diversos níveis de pontuação (pontuações das denominações, das atividades e das lojas) permitem à administração de cada loja (opcionalmente, com o apoio do departamento de qualidade do retalhista) avaliar o nível atingido à data da inspeção. A administração da loja deverá tomar as medidas corretivas necessárias para garantir a segurança dos produtos alimentares e para melhorar o nível de controlo.

Se for considerado necessário, a administração da loja ou do retalhista poderá solicitar uma inspeção adicional completa.

6. Processo de inspeção das lojas

6.1 Escolha do organismo de inspeção

De modo a levar a cabo a inspeção FSQS, a loja ou o retalhista deverão recorrer a um organismo de inspeção acreditado para executar este tipo de inspeção, de acordo com a norma ISO/IEC 17020, tipo A ou C. As inspeções FSQA só podem ser executadas por organismos de inspeção que tenham assinado um acordo com a FSQA, enquanto responsável pelo Padrão FSQS.

A loja ou retalhista deverá ter assinado um acordo-quadro com o organismo de inspeção.

Este acordo-quadro contém pelo menos informações sobre o âmbito (atividades e denominações a inspecionar em cada loja) por loja, a frequência das inspeções, se superior à frequência mínima definida, a lista de lojas (caso o acordo-quadro seja assinado com o retalhista), as especificidades operacionais do retalhista (horário de expediente, etc.).

A loja e/ou o retalhista são responsáveis por garantir que o organismo de inspeção se encontra acreditado para a inspeção FSQS.

A inspeção deverá ser executada num dos idiomas da loja e o organismo de inspeção deverá nomear um inspetor cujo idioma nativo ou idioma de trabalho principal seja um dos idiomas da loja.

6.2 Preparação da inspeção da loja

Antes da inspeção, a loja deverá estudar detalhadamente todos os requisitos do Padrão FSQS. A loja é responsável pela aplicação da versão atual do Padrão.

Durante as intervenções anunciadas, a marcação é efetuada pelo organismo de inspeção junto da loja a inspecionar. Deverá ser enviada à loja uma confirmação da marcação por escrito (fax, correio ou e-mail). A confirmação deverá incluir, pelo menos:

- O nome do organismo de inspeção,
- A data e hora de início da inspeção.

6.3 Intervalos de tempo da intervenção

As inspeções são executadas em dias úteis, se necessário em dias consecutivos, caso decorram ao longo de vários dias. É possível iniciar uma inspeção numa sexta-feira e concluí-la na segunda-feira. No entanto, em geral não é possível interromper uma inspeção durante um período que não o fim de semana (por exemplo: caso uma inspeção dure dois dias, a inspeção não poderá ser executada na segunda-feira, terça-feira à tarde e quarta-feira de manhã). Deverá ser solicitada a autorização do retalhista para qualquer exceção a esta regra.

A organização das intervenções ao longo do dia é da responsabilidade do organismo de inspeção. A inspeção deverá ser realizada de forma a cobrir as diversas fases de todas as atividades da loja (opcionalmente, executando a inspeção antes da abertura da loja). A identificação e verificação das datas na superfície comercial (venda tradicional ou self-service) só pode ser inspecionada durante o horário de expediente. Ao contrário das boas práticas de higiene nas atividades de fabrico, armazenamento, preparação e montagem das prateleiras de venda, as outras atividades dos "serviços de apoio" podem ser inspecionadas antes da abertura.

6.4 Plano de inspeção padrão

A inspeção inclui os cinco elementos seguintes:

- Contacto com a organização (reunião inicial),
- Análise de documentos,
- Inspeção no terreno e entrevistas com o pessoal,
- Preparação das conclusões,
- Reunião final.

6.4.1 Contacto com a organização

Ao chegar à loja, além de se submeter às regras e requisitos de segurança da loja, o inspetor deverá apresentar-se e anunciar a intervenção de inspeção ao gerente (do setor alimentar) da loja.

Esta reunião inicial tem os seguintes objetivos:

- Apresentação dos objetivos da inspeção FSQS,
- Possível validação das atividades e denominações a inspecionar (conforme acordo-quadro entre o organismo de inspeção e a loja ou retalhista),
- Estimativa da duração da reunião final.

6.4.2 Análise de documentos versus inspeção no terreno

De acordo com o Padrão e com a ajuda da diretriz de interpretação do inspetor, este avalia a conformidade com os diversos requisitos das atividades e denominações em termos de documentação, aplicações e do conhecimento dos operadores nas respetivas estações de trabalho.

Com esta finalidade, o inspetor deverá executar:

- Verificações visuais das boas práticas de higiene, equipamentos, instalações, documentos, etc.,
- Entrevistas com os operadores,
- Medições de temperatura (utilizando o termómetro calibrado do inspetor) (precisão esperada: 0,1 °C - incerteza da medição: máximo de 1 °C),
- Avaliações da frescura do peixe utilizando a ferramenta simplificada de classificação do peixe
- (de acordo com a Parte 4: Anexo 2).

Após inspecionar cada atividade, o inspetor apresenta uma rápida análise sistemática a uma pessoa que trabalhe no departamento (se possível, o respetivo gerente), especialmente no que concerne aos principais desvios (classificação D) e não conformidades (classificações de KO ou Alerta).

6.4.3 Preparação das conclusões

No final da inspeção, o inspetor certifica-se de que todos os itens foram avaliados. Prepara então uma lista dos itens em que foram detetados desvios (classificações D) e não conformidades (classificações KO ou Alerta) significativos, de modo a apresentá-los durante a reunião final.

6.4.4 Reunião final

O gerente da loja ou o seu representante deverá participar na reunião final, onde serão abordados os principais desvios (classificações D) e não conformidades (classificações KO ou Alerta).

Conforme especificado na norma ISO/IEC 17020, o inspetor não poderá emitir uma opinião final relativamente às conclusões das inspeções no final da avaliação. Além disso, a pontuação só será enviada à loja após o processo de aprovação do relatório por uma pessoa autorizada pelo organismo de inspeção (conforme Capítulo 8: Emissão do relatório).

O inspetor tem a obrigação de indicar (na reunião final com a administração do retalhista) todas as situações de risco para a segurança alimentar (qualidade, segurança e legalidade), mesmo que tais situações não sejam mencionadas na diretriz de interpretação.

7. Rascunho do relatório de inspeção

Após cada inspeção deverá ser preparado um relatório escrito completo, respeitando o formato combinado (conforme Parte 4: Relatórios).

O relatório de inspeção deverá garantir a transparência, tranquilizando o leitor. Deverá ser redigido pelo inspetor. O relatório de inspeção inclui diversas secções:

- Introdução geral à inspeção, incluindo especificamente uma descrição do âmbito (atividades e denominações inspecionadas), a hora e as condições sob as quais a inspeção foi executada (datas, horas, anunciada ou não), as informações de contacto (da loja e do organismo de inspeção) e a pontuação final obtida pela loja.
- Resumo das pontuações obtidas por atividade ou denominação com informações sobre o número de classificações A, desvios com "B", "C" e "D", o número de não conformidades com "D", itens KO e de Alerta, o número de equipamentos cujas superfícies em contacto com alimentos estão sujas e o número de produtos expirados.
- Classificação detalhada de cada item ou denominação, considerando todos os requisitos avaliados de acordo com o Padrão FSQS.

Todos os desvios (B, C, D) e não conformidades de itens KO ou de Alerta (classificados com D) deverão ser sistematicamente abordados de forma detalhada, de modo a explicar como foram detetados. A formulação deverá ser tão explícita, auto-sustentada e inequívoca quanto o necessário para leitores que não tenham participado na inspeção.

Por exemplo: Quando for detetado um desvio na fase do processo de venda self-service, é importante mencionar todas as informações relacionadas com o produto, conforme necessário, estabelecendo a diferença entre produtos pré-embalados pela loja para venda imediata e produtos industriais vendidos em self-service (por exemplo: falta de limpeza dos armários de venda de pasteleria pré-embalada para venda imediata).

Todas as classificações "N/E" deverão também ser debatidas, de modo a justificar os motivos porque não puderam ser avaliadas. Uma vez que o padrão FSQS será utilizado a nível internacional, é importante que o departamento de Garantia de Qualidade do retalhista compreenda o idioma do relatório de inspeção, especialmente no que toca às não conformidades e desvios identificados pelo inspetor.

8. Emissão do relatório

O organismo de inspeção deverá emitir e enviar um relatório de inspeção aprovado completo, no prazo de quinze (15) dias úteis a contar da data da inspeção.

Deverá ser enviada pelo menos uma (1) cópia do relatório de inspeção ao cliente inspecionado. Poderão ser definidas condições de envio adicionais no acordo-quadro celebrado entre o organismo de inspeção e a loja ou retalhista inspecionado.

9. Procedimento de apelo e reclamação

O organismo de inspeção deverá documentar os procedimentos para consideração e resolução de apelos contra os resultados da inspeção. Estes procedimentos deverão ser independentes do inspetor, sendo considerados pela administração de topo do organismo de inspeção. Os apelos deverão ser concluídos num prazo de 20 dias úteis após a receção da informação pelo organismo de inspeção.

O organismo de inspeção deverá documentar os procedimentos gerais de processamento das reclamações recebidas da loja inspecionada e/ou de outras partes relevantes. Será enviada uma carta confirmando a receção da reclamação num prazo máximo de cinco (5) dias úteis. Será dada uma resposta inicial num prazo de dez (10) dias úteis a contar da data de receção da reclamação. Será dada uma resposta completa, por escrito, após a conclusão de uma investigação completa e detalhada da reclamação.

O processo de processamento das reclamações recebidas pela FSQA é o seguinte:

- Se a reclamação estiver relacionada com a qualidade do conteúdo das inspeções FSQS ou dos relatórios de inspeções FSQS, a FSQA exigirá que o organismo de inspeção declare as causas do problema e as medidas introduzidas para o retificar, num prazo de duas semanas.
- Se a queixa estiver relacionada com erros administrativos, por ex., em relatórios de inspeções FSQS ou nas bases de dados FSQS, a FSQA exigirá que o organismo de inspeção declare as causas do problema e o retifique num prazo de uma (1) semana. A declaração deverá ser enviada por escrito, por e-mail ou correio postal.

10. Responsabilidade por e utilização do logótipo e Food Store Quality Standard

O logótipo e Padrão das Lojas Alimentares FSQS são propriedade da FSQA. Só poderão ser utilizados ou reproduzidos no contexto da execução das inspeções.

As lojas têm o direito de enviar os seus relatórios de inspeções FSQS às autoridades competentes, aos seus funcionários e a parceiros no campo da higiene e segurança dos produtos alimentares, mas não poderão publicar informações relativas às suas inspeções FSQS para fins promocionais junto dos consumidores finais.

Termos e condições de utilização do logótipo FSQS e comunicação sobre a inspeção FSQS

Aplicação

Os presentes termos e condições aplicam-se ao logótipo FSQS e a todos os logótipos da FSQA em geral.

Forma, design e cor do logótipo FSQS

Quando for utilizado, o logótipo FSQS deverá manter a respetiva escala, forma e cor. Se for utilizado em documentos, é igualmente permitida a impressão a preto e branco. O logótipo FSQS pode ser impresso ou utilizado em formato eletrónico, bem como em filmes, desde que sejam mantidos a respetiva forma e formato.

Limitação de comentários e interpretações

Se uma loja inspecionada de acordo com o Padrão FSQS, uma empresa ligada à FSQS ou um organismo de inspeção FSQS publicarem documentos com o logótipo FSQS, os comentários e interpretações relativos ao FSQS deverão ser claramente identificados como tal.

Limitações adicionais à utilização do logótipo FSQS

O logótipo FSQS não deverá ser utilizado de formas que indiquem que o proprietário do FSQS é responsável pelos requisitos de inspeção. O mesmo se aplica às opiniões e interpretações que daí possam ser extrapoladas.

Comunicação da inspeção FSQS

Todas as regras acima mencionadas são aplicáveis a todas as comunicações relativas ao FSQS. Isto significa também que a utilização das marcas "FSQA", "Associação para a Qualidade das Lojas Alimentares", "FSQS", "Food Store Quality Standard" ou similares não é permitida para comunicação com o consumidor final na loja.

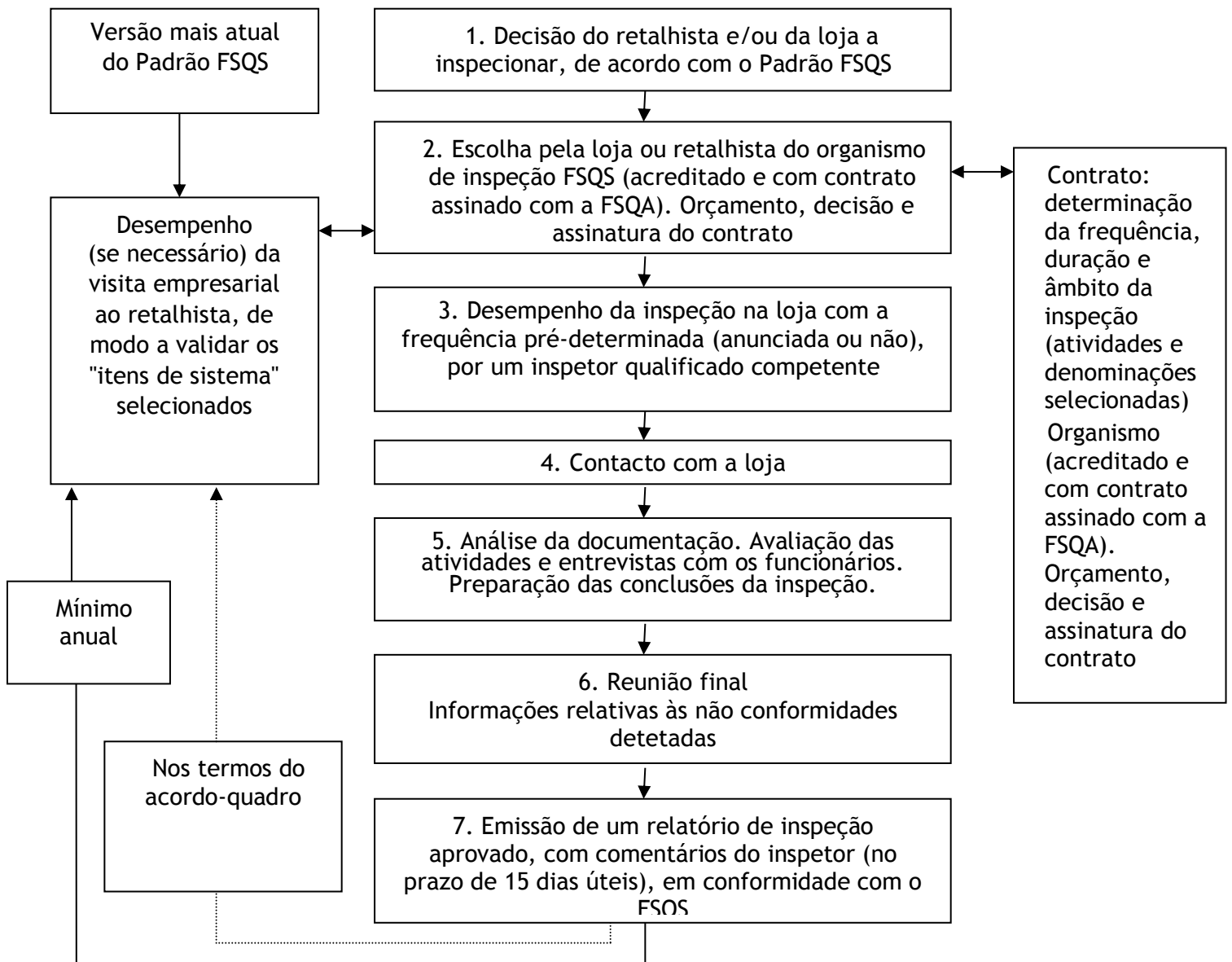
11. Propriedade do relatório de inspeção

O relatório de inspeção, incluindo eventuais anexos, redigido pelo organismo de inspeção deverá ser submetido à atenção exclusiva da organização que o adquire (loja ou retalhista), que se torna no seu proprietário.

12. Revisão do Padrão

O Comité de Revisão deverá demonstrar o controlo da qualidade e conteúdo do Padrão, avaliando a necessidade de revisão do Padrão e do Protocolo ao fim de um ano, de modo a garantir que mantêm a conformidade com os respetivos requisitos e objetivos. O Comité de Revisão deverá incluir os participantes envolvidos no processo de inspeção: representantes dos retalhistas, representantes dos organismos de inspeção. A avaliação da necessidade de revisão deverá ocorrer pelo menos uma vez por ano. Os objetivos do Comité de Revisão são a partilha de experiências, discussão e decisão sobre as alterações ao Padrão e aos requisitos do relatório de inspeção e de formação de inspetores.

ANEXO 1: Processo de inspeção



Parte 2: Requisitos

O Padrão FSQS foi criado com base numa abordagem matricial, cujos requisitos constam das seguintes matrizes:

- Atividades (ver detalhes na Parte 1 - Capítulo 3)
- Fases do processo (receção, armazenamento, preparação, venda tradicional, venda self-service, venda de produtos a granel, transporte, instalações partilhadas, instalações sanitárias, comuns e documentação)
- 5Ms e PDCA (abordagens combinadas de qualidade-gestão): Meio, Máquinas, Mão de obra, Material e Método (desagregados como Planear, Fazer, Verificar e Agir)
- Elementos do Plano de Controlo Sanitário (PCS): Pré-requisitos de programas (GHP), HACCP, Gestão de não conformidades e Rastreabilidade
- Temas: Boas práticas de higiene (GHP), HACCP, Limpeza e higienização, Equipamento, Temperatura, Etiquetagem, Rastreabilidade e Gestão de crises.

Os detalhes destes itens são fornecidos abaixo. O desenvolvimento ocorre de acordo com as atividades e fases do processo que representam o núcleo do relatório de inspeção (conforme Parte 4: Anexo 5: Características detalhadas da avaliação das atividades).

Gestão & serviços de suporte

Receção

42	Estado das instalações e equipamentos
1	Limpeza e arrumação da zona exterior
2	Limpeza dos caixotes do lixo, contentores, compactadores
3	Localização dos caixotes de lixo, contentores e compactadores
4	Limpeza das instalações e equipamentos sem contato direto com os alimentos na zona de receção
5	Ausência de pragas
43	Temperatura da zona de armazenamento adaptada
6	Temperatura dos produtos adequada
45	Correta realização das operações de controlo de temperatura de armazenamento
46	Controlos da temperatura de armazenamento registados e arquivados
47	Ações corretivas relativas ao controlo e Registo de temperaturas de armazenamento realizadas, registadas e arquivadas
7	Localização das armadilhas contra pragas
8	Existência de um procedimento formalizado para realizar os controlos à receção
9	Correcta realização das operações de controlo à receção
10	Controlos à receção devidamente registados e arquivados
11	Ações corretivas relativas ao controlo à receção realizadas, registadas e arquivadas
12	Plano de higienização conhecido e aplicado
13	Autocontrolos das operações de limpeza realizados, registados e arquivados
14	Conformidade dos produtos de limpeza (autorizados para superfícies em contacto com alimentos)
15	Armazenamento isolado de produtos e material de limpeza

16	Presença e funcionamento do termómetro
17	Desvio obtido relativamente ao termómetro de referência =
18	Desvio obtido relativamente ao teste de água e gelo =
19	Ausência de rutura na cadeia de frio ou manutenção a quente que possa constituir um risco para a saúde (KO)
20	Comportamento dos colaboradores na zona de receção
21	Proteção dos produtos

Zonas Comuns

22	Limpeza e arrumação/organização dos corredores
23	Conformidade do kit de primeiros socorros

Vestiários/Serviços

24	Gestão do vestuário de trabalho (fardas, aventais de plástico, calçado...)
25	Presença de lavamos, acessíveis, conformes, limpos e equipados
26	Limpeza e arrumação/organização dos vestiários / instalações sanitárias
27	Correcta lavagem das mãos; ausência de feridas sem proteção

Documentação

29	Existência de um plano de controlo analítico adequado e documentado
30	Resultados das análises acessíveis e arquivados
31	Acções correctivas dos resultados não conformes do plano analítico, realizadas, registadas e arquivadas
32	Existência de um procedimento formalizado para assegurar e monitorizar a rastreabilidade interna
223	Conformidade da rastreabilidade interna
49	Existência de um procedimento formalizado para doações a instituições de caridade
50	Aplicação dos procedimentos para doações a instituições de caridade
35	Conhecimento dos fornecedores aprovados pela loja
36	Existência de um plano de higienização formalizado
51	Presença de plano de manutenção para sistemas de nebulização/pulverização com água
52	Aplicação e arquivo do plano de manutenção dos sistemas de nebulização/pulverização com água
37	Existência de um procedimento formalizado para o controlo e registo das temperaturas de armazenamento e exposição em venda
164	Existência de um procedimento de prova documentado
38	Formação continua dos operadores às boas práticas de higiene
40	Existência de um plano preventivo formalizado para o controlo de pragas
41	Arquivos dos relatórios de controlo de pragas
54	Validade dos instrumentos de pesagem
162	Existência de um procedimento documentado para verificação automática da tara

55	Existência de procedimentos formalizados para os bloqueios ou retiradas e recolhas de produtos alimentares
56	Isolamento e identificação de produtos afetados por uma mensagem de bloqueio ou retirada e recolha de produtos alimentares, Exibição de avisos de recolha em curso (KO)
58	Bloqueio ou retirada e recolha de produtos alimentares: Gestão de documentos (relatórios, etc.)

Comum

223	Conformidade da rastreabilidade interna
225	Produtos não conformes isolados e identificados como "Não Conformes" (KO)
232	Presença de documentos de referência para as atividades sujeitas a aprovação (ALERTA)
238	Situação crítica para a saúde dos consumidores (ALERTA)

Atividades de vendas

Armazenamento

100	Capacidade de Armazenamento
101	Limpeza das instalações e equipamentos sem contacto direto com alimentos
102	Limpeza dos equipamentos/utensílios/superfícies em contacto com os alimentos que possam constituir um risco para a segurança alimentar
103	Número de materiais, cuja superfície (s) em contacto com alimentos, estão sujos e com risco para a saúde =
200	Estado das instalações e equipamentos
104	Conformidade dos materiais em contacto com alimentos
105	Proteção dos produtos
106	Separação dos produtos alimentares natureza diferente
107	Ausência de contaminação cruzada que pode levar a um risco direto para a saúde (KO)
108	Frescura e aspeto dos produtos alimentares
110	Identificação dos produtos alimentares
111	Condições corretas de acondicionamento de produtos já manipulados ou a granel
112	Correta manipulação do gelo
120	Rotação dos produtos
153	Cumprimento das DLC (data limite de consumo)
154	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com DLC expirada =
155	Cumprimento dos prazos de validade recomendados (DDM/DUR/DCR- 7 dias para ovos)
156	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com data recomendada ultrapassada (DLUO/DUR/DCR - 7 dias para ovos)
125	Aplicação correta das datas de vida útil
135	Temperatura do local dentro dos limites adequados
138	Temperatura dos produtos adequada

139	Ausência de rutura na cadeia de frio ou manutenção a quente que possa constituir um risco para a saúde do consumidor (KO)
-----	---

Preparação

101	Limpeza das instalações e equipamentos sem contacto direto com alimentos
102	Limpeza dos equipamentos/utensílios/superfícies em contacto com os alimentos que possam constituir um risco para a segurança alimentar
103	Número de materiais, cuja superfície (s) em contacto com alimentos, estão sujos e com risco para a saúde =
200	Estado das instalações e equipamentos
104	Conformidade dos materiais em contacto com alimentos
105	Proteção dos produtos
106	Separação dos produtos alimentares natureza diferente
107	Ausência de contaminação cruzada que pode levar a um risco direto para a saúde (KO)
108	Frescura e aspeto dos produtos alimentares
109	Retirada da espinal medula de ovinos e caprinos em condições adequadas
113	Condições adequadas na abertura dos produtos
114	Condições adequadas na desembalagem e retirada de caixas de cartão
115	Condições de descongelação satisfatórias
116	Existência de fichas técnicas (receitas) formalizadas
117	Cumprimento das fichas técnicas (receitas)
118	Existência de um procedimento formalizado de lavagem e desinfeção de vegetais
119	Cumprimento do procedimento de lavagem e desinfeção de vegetais
151	Existência de um procedimento formalizado para operações de picar carne
152	Cumprimento das diretrizes para operações de picar carne
120	Rotação dos produtos
121	Respeito das datas de validade (data limite de consumo DLC, data de durabilidade mínima DDM e data de utilização recomendada DUR) dos ingredientes, dos produtos abertos ou desembalados e ausência de ultrapassagem do prazo de validade do fornecedor (KO)
158	Aplicação correta de tara nos produtos que são vendidos a peso
160	Qualidade do óleo de fritura
161	Autocontrolos do óleo de fritura realizados, registados e arquivados
130	Limpeza e conformidade do vestuário de trabalho
131	Presença de lava mãos, acessíveis, conformes, limpos e equipados
132	Estado das mão e ausência de adereços
133	Lavagem das mãos ou troca de luvas adequada e conforme, ausência de feridas desprotegidas
134	Comportamento dos operadores
159	Boa realização das operações de picking ou de colheita para respeitar a cadeia de frio
139	Ausência de rutura na cadeia de frio ou manutenção a quente que possa constituir um risco para a saúde do consumidor (KO)
140	Existência de um procedimento formal de congelação

141	Boa realização das operações de congelação
142	Existência de um procedimento formalizado para cozinhar, regenerar e manter a temperatura
143	Boa realização das operações de cozedura e reaquecimento
144	Boa realização das operações de manutenção de temperatura
145	Autocontrolos de temperatura durante a cozedura, reaquecimento e manutenção da temperatura realizados, registados e arquivados
146	Ações corretivas relativas à cozedura, regeneração e manutenção de temperatura realizadas, registadas e arquivadas
147	Existência de um procedimento de ciclos de arrefecimento
148	Boa realização das operações de arrefecimento
149	Autocontrolos dos ciclos de arrefecimento realizados, registados e arquivados
150	Ações corretivas relativas aos ciclos de arrefecimento realizadas, registadas e arquivadas

Balcão

101	Limpeza das instalações e equipamentos sem contacto direto com alimentos
102	Limpeza dos equipamentos/utensílios/superfícies em contacto com os alimentos que possam constituir um risco para a segurança alimentar
103	Número de materiais, cuja superfície (s) em contacto com alimentos, estão sujos e com risco para a saúde =
200	Estado das instalações e equipamentos
104	Conformidade dos materiais em contacto com alimentos
105	Proteção dos produtos
106	Separação dos produtos alimentares natureza diferente
107	Ausência de contaminação cruzada que pode levar a um risco direto para a saúde (KO)
108	Frescura e aspeto dos produtos alimentares
121	Respeito das datas de validade (data limite de consumo DLC, data de durabilidade mínima DDM e data de utilização recomendada DUR) dos ingredientes, dos produtos abertos ou desembalados e ausência de ultrapassagem do prazo de validade do fornecedor (KO)
153	Cumprimento das DLC (data limite de consumo)
154	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com DLC expirada =
155	Cumprimento dos prazos de validade recomendados (DDM/DUR/DCR- 7 dias para ovos)
156	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com data recomendada ultrapassada (DLUO/DUR/DCR - 7 dias para ovos)
125	Aplicação correta das datas de vida útil
126	Conformidade da rotulagem - menções gerais que não afetam diretamente a segurança dos alimentos
166	Conformidade das etiquetas de fruta e vegetais vendidos a granel: avisos genéricos que não os de segurança alimentar dos alimentos
167	Número de referências cuja etiquetagem não está conforme
168	Presença de frutas e vegetais vendidos a granel estragados e sem condições de comercialização

169	Número de referências a frutas e vegetais vendidos a granel estragados e sem condições de comercialização
127	Conformidade da rotulagem - segurança dos produtos alimentares (KO)
128	Número de referências cuja rotulagem não está em conformidade com a segurança alimentar
158	Aplicação correta de tara nos produtos que são vendidos a peso
130	Limpeza e conformidade do vestuário de trabalho
131	Presença de lava mãos, acessíveis, conformes, limpos e equipados
132	Estado das mão e ausência de adereços
133	Lavagem das mãos ou troca de luvas adequada e conforme, ausência de feridas desprotegidas
134	Comportamento dos operadores
135	Temperatura do local dentro dos limites adequados
136	Display de temperatura em bom estado de funcionamento
137	Respeito dos limites de carga dos equipamentos e móveis de frio
138	Temperatura dos produtos adequada
139	Ausência de rutura na cadeia de frio ou manutenção a quente que possa constituir um risco para a saúde do consumidor (KO)
142	Existência de um procedimento formalizado para cozinhar, regenerar e manter a temperatura
143	Boa realização das operações de cozedura e reaquecimento
144	Boa realização das operações de manutenção de temperatura
145	Autocontrolos de temperatura durante a cozedura, reaquecimento e manutenção da temperatura realizados, registados e arquivados
146	Ações corretivas relativas à cozedura, regeneração e manutenção de temperatura realizadas, registadas e arquivadas
147	Existência de um procedimento de ciclos de arrefecimento
148	Boa realização das operações de arrefecimento
149	Autocontrolos dos ciclos de arrefecimento realizados, registados e arquivados
150	Ações corretivas relativas aos ciclos de arrefecimento realizadas, registadas e arquivadas

Produto Embalado/Livre Serviço

101	Limpeza das instalações e equipamentos sem contato direto com alimentos
108	Frescura e aspeto dos produtos alimentares
112	Correta manipulação do gelo
122	Ausência de reembalagem com prolongamento da data (ALERTA)
153	Cumprimento das DLC (data limite de consumo)
154	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com DLC expirada =
155	Cumprimento dos prazos de validade recomendados (DDM/DUR/DCR- 7 dias para ovos)
156	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com data recomendada ultrapassada (DLUO/DUR/DCR - 7 dias para ovos)
125	Aplicação correta das datas de vida útil

157	Aplicação de data de vida útil (DLC) não validada ou superior à data definida e validada pela loja ou pela insígnia (plano HACCP) ou pelo guia de boas praticas de higiene (se aplicável em Portugal) (KO)
126	Conformidade da rotulagem - menções gerais que não afetam diretamente a segurança dos alimentos
127	Conformidade da rotulagem - segurança dos produtos alimentares (KO)
128	Número de referências cuja rotulagem não está em conformidade com a segurança alimentar
158	Aplicação correta de tara nos produtos que são vendidos a peso
134	Comportamento dos operadores
135	Temperatura do local dentro dos limites adequados
136	Display de temperatura em bom estado de funcionamento
137	Respeito dos limites de carga dos equipamentos e móveis de frio
138	Temperatura dos produtos adequada
139	Ausência de rutura na cadeia de frio ou manutenção a quente que possa constituir um risco para a saúde do consumidor (KO)
143	Boa realização das operações de cozedura e reaquecimento
144	Boa realização das operações de manutenção de temperatura
145	Autocontrolos de temperatura durante a cozedura, reaquecimento e manutenção da temperatura realizados, registados e arquivados
146	Ações corretivas relativas à cozedura, regeneração e manutenção de temperatura realizadas, registadas e arquivadas

Avulso

101	Limpeza das instalações e equipamentos sem contato direto com alimentos
102	Limpeza dos equipamentos/utensílios/superfícies em contacto com os alimentos que possam constituir um risco para a segurança alimentar
103	Número de materiais, cuja superfície (s) em contacto com alimentos, estão sujos e com risco para a saúde =
105	Proteção dos produtos
107	Ausência de contaminação cruzada que pode levar a um risco direto para a saúde (KO)
108	Frescura e aspeto dos produtos alimentares
120	Rotação dos produtos
121	Respeito das datas de validade (data limite de consumo DLC, data de durabilidade mínima DDM e data de utilização recomendada DUR) dos ingredientes, dos produtos abertos ou desembalados e ausência de ultrapassagem do prazo de validade do fornecedor (KO)
153	Cumprimento das DLC (data limite de consumo)
154	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com DLC expirada =
155	Cumprimento dos prazos de validade recomendados (DDM/DUR/DCR- 7 dias para ovos)
156	Número de unidades de venda ao público e/ou unidades de matéria prima com data recomendada ultrapassada (DLUO/DUR/DCR - 7 dias para ovos)
125	Aplicação correta das datas de vida útil
157	Aplicação de data de vida útil (DLC) não validada ou superior à data definida e validada pela loja ou pela insígnia (plano HACCP) ou pelo guia de boas praticas

	de higiene (se aplicável em Portugal) (KO)
126	Conformidade da rotulagem - menções gerais que não afetam diretamente a segurança dos alimentos
166	Conformidade das etiquetas de fruta e vegetais vendidos a granel: avisos genéricos que não os de segurança alimentar dos alimentos
167	Número de referências cuja etiquetagem não está conforme
168	Presença de frutas e vegetais vendidos a granel estragados e sem condições de comercialização
169	Número de referências a frutas e vegetais vendidos a granel estragados e sem condições de comercialização
127	Conformidade da rotulagem - segurança dos produtos alimentares (KO)
128	Número de referências cuja rotulagem não está em conformidade com a segurança alimentar
158	Aplicação correta de tara nos produtos que são vendidos a peso
134	Comportamento dos operadores
135	Temperatura do local dentro dos limites adequados
136	Display de temperatura em bom estado de funcionamento
137	Respeito dos limites de carga dos equipamentos e móveis de frio
138	Temperatura dos produtos adequada
139	Ausência de rutura na cadeia de frio ou manutenção a quente que possa constituir um risco para a saúde do consumidor (KO)

Transporte

101	Limpeza das instalações e equipamentos sem contato direto com alimentos
106	Separação dos produtos alimentares natureza diferente
107	Ausência de contaminação cruzada que pode levar a um risco direto para a saúde (KO)
134	Comportamento dos operadores
135	Temperatura do local dentro dos limites adequados

Comum

39	Existência de procedimentos formalizados para entregas ao domicílio
56	Isolamento e identificação de produtos afetados por uma mensagem de bloqueio ou retirada e recolha de produtos alimentares, Exibição de avisos de recolha em curso (KO)
57	Retirada efetiva de produtos alimentares em caso de mensagem de bloqueio ou retirada e recolha (alerta)
201	Utilização das instalações e equipamentos segundo o uso esperado
202	Circuito de marcha em frente - separação dos setores
226	Limpeza da zona envolvente à área de carregamento do veículo do cliente
203	Exaustor e extração eficazes
234	Ausência de pragas
235	Infestação massiva de pragas com degradação comprovada de produtos em venda (KO°)
236	Localização das armadilhas contra pragas

227	Presença de documentação HACCP para todos os processos da actividade não abrangidos pelo guia de boas práticas de higiene oficial ou guia interno da insígnia.
206	Presença de documentos de referência para actividades sujeitas a aprovação ou a isenção (KO)
207	Ausência de práticas legalmente não autorizadas (KO)
208	Conformidade dos recipientes para o lixo. Tratamento higiénico dos resíduos
209	Presença e funcionamento de termómetro
210	Desvio obtido relativamente ao termómetro de referência =
211	Desvio obtido relativamente ao teste de água e gelo =
228	Boa realização das operações de entrega ao domicílio
229	Existência de um procedimento de gestão de atividades do Drive
212	Correcta realização das operações de controlo de temperatura de armazenamento e/ou venda em frio
213	Controlos de temperatura de armazenamento ou de venda em frio registados e arquivados
214	Ações correctivas relativas ao controlo e registo de temperaturas de armazenamento ou de venda em frio realizadas, registadas e arquivadas
215	Plano de higienização conhecido e aplicado
216	Conformidade e estado do material de limpeza e desinfeção
217	Autocontrolos das operações de limpeza realizados, registados e arquivados
218	Conformidade dos produtos de limpeza (autorizados para contacto com alimentos)
219	Armazenamento isolado de produtos e material de limpeza
220	Vidas úteis dos produtos definidas e validadas
230	Conhecimento e controlo do perigo de parasitismo de peixes
221	Condições adequadas de armazenamento de material de embalagem e acondicionamento
163	Aplicação de operações para verificação automática da tara
165	Aplicação do procedimento de prova
222	Sensibilização às regras básicas de higiene
223	Conformidade da rastreabilidade interna
224	Contabilidade (registo de entradas e saídas de carcaças e/ou carne) de carne de bovino
231	Monitoramento de outros PPRO / PCC
237	Ausência de defeito de infraestrutura ou de limpeza com consequência direta nos produtos alimentares (KO)

Parte 3: Requisitos dos organismos de acreditação, organismos de inspeção e inspetores - Processo de acreditação e inspeção FSQS

0. Introdução

A inspeção FSQS está relacionada, em primeiro lugar, com os requisitos operacionais gerais dos organismos de inspeção acreditados de acordo com a norma ISO/IEC 17020, mas também apresenta requisitos complementares específicos para os inspetores e organismos de inspeção. Os detalhes destes princípios são apresentados na parte 3, abaixo.

1. Requisitos dos organismos de acreditação

1.1 Requisitos gerais

Os organismos de acreditação deverão preencher os requisitos da norma ISO/IEC 17011, "Avaliação da conformidade - Requisitos gerais para organismos de acreditação que acreditem organismos de avaliação de conformidade", devendo assinar o MLA (Acordo Multilateral) definido pela EA e ILAC.

Para garantir uma comunicação interativa, o organismo de acreditação deverá nomear uma pessoa de contacto no âmbito do FSQS na sua organização.

1.2 Formação do comité de acreditação (ou pessoa responsável)

De forma geral, todo o pessoal do organismo de acreditação envolvido nas atividades de acreditação FSQS deverá possuir um conhecimento suficiente do Padrão FSQS e dos documentos normativos.

As decisões sobre acreditação só podem ser tomadas na sequência da recomendação por uma pessoa responsável ou pelo comité de acreditação. O responsável, ou pelo menos um membro do comité de acreditação, deverá ter frequentado uma sessão de formação sobre "FSQS" ("formação de formadores") organizada pela FSQA, ou demonstrar um nível de conhecimentos equivalente, devendo possuir conhecimentos suficientes sobre o setor alimentar.

No caso de um comité de acreditação, o formador fornece aos restantes membros do comité as informações necessárias. Estas informações baseiam-se nos pontos principais do curso "FSQS", com especial ênfase na Parte 1 (protocolo de inspeção FSQS), Parte 3 (Requisitos dos organismos de acreditação, organismos de inspeção e inspetores) e Parte 4 (relatórios).

1.3 Competências do assessor do organismo de acreditação

O(s) assessor(es) do organismo de acreditação são responsáveis por:

- acompanhar os inspetores FSQS durante as inspeções FSQS (avaliação de testemunhos),
- analisar o local onde são executadas as atividades do organismo de inspeção, de acordo com a norma ISO/IEC 17020, tipo A ou C, e com os requisitos FSQS.

Os avaliadores de testemunhos deverão, pelo menos:

- ter frequentado o curso "FSQS" ("formação de formadores") ou demonstrar um nível de conhecimentos equivalente,
- possuir um mínimo de dois (2) anos de experiência no setor alimentar.

Os avaliadores do local onde decorrem as atividades essenciais deverão, pelo menos:

- possuir conhecimentos específicos sobre o Padrão FSQS,
- possuir conhecimentos específicos sobre os documentos normativos relacionados.

1.4 Frequência das avaliações dos organismos de inspeção

No caso da avaliação inicial, deverá ser efetuada uma análise do local onde as atividades das inspeções FSQS são desenvolvidas (incluindo a revisão de pelo menos um processo de inspeção completo) e pelo menos uma avaliação de testemunhos de uma inspeção local.

O organismo de inspeção pode efetuar um máximo de cinco (5) inspeções antes de obter a acreditação. Nesse caso, pelo menos uma das inspeções deverá ser avaliada pelo organismo de acreditação (avaliação de testemunhos de uma inspeção local) e todas as inspeções (incluindo pelo menos um processo de inspeção completo) deverão ser revistas (avaliação da documentação) pelo organismo de acreditação durante a análise do local onde as atividades de inspeção são desenvolvidas.

No caso das avaliações de renovação, deverá ser efetuada uma análise do local onde as atividades das inspeções FSQS são desenvolvidas (incluindo a revisão de pelo menos um processo de inspeção completo) e pelo menos uma avaliação de testemunhos de uma inspeção local.

Durante a supervisão do ciclo de acreditação deverá ocorrer pelo menos o seguinte:

- Uma ou várias observações das atividades de inspeção no local. O número de observações de atividades por ciclo de acreditação deverá ser determinado de forma a garantir uma avaliação adequada, devendo ser determinado de acordo com os princípios estabelecidos pelo organismo de acreditação.
- Uma ou várias avaliações da implementação em que as atividades de inspeção FSQS ou as operações da organização são levadas a cabo a cada 2 anos. O número de estabelecimentos a visitar por ciclo de acreditação deverá ser determinado de forma a garantir uma avaliação adequada das competências reivindicadas pelos organismos de inspeção, devendo ser determinado de acordo com os princípios estabelecidos pelo organismo de acreditação.

Observação: pode ser permitida uma flexibilidade máxima de três (3) meses para o intervalo entre duas (2) avaliações, de acordo com as regras do organismo de acreditação.

Durante as avaliações, as amostras de documentação avaliadas deverão corresponder a um número significativo dos processos dos inspetores qualificados para FSQS e dos processos de inspeção FSQS (pelo menos dois processos de inspetores e dois processos de inspeção).

Para duas avaliações de testemunhos consecutivas de inspeções no local, o organismo de acreditação deverá, sempre que possível, selecionar dois inspetores FSQS diferentes do organismo de inspeção.

1.5 Acreditação de um organismo de inspeção ativo a nível internacional

As avaliações de testemunhos deverão cobrir as atividades razoavelmente esperadas (incluindo atividades internacionais e locais onde decorram atividades de inspeção) do organismo de inspeção. Caso o organismo de acreditação subcontrate uma avaliação, o organismo de acreditação subcontratado deverá ser signatário do MLA (Acordo Multilateral) definido pela EA e ILAC.

1.6 Condições de recuperação da acreditação após a sua retirada ou suspensão

Caso o organismo de acreditação decida retirar ou suspender a acreditação, o organismo de inspeção deverá deixar de executar inspeções FSQS.

Para recuperar a acreditação após a retirada, aplicam-se as mesmas condições que para a avaliação inicial.

Em caso de suspensão da acreditação, o organismo de acreditação determinará os requisitos para anular a suspensão.

2. Requisitos do organismo de inspeção

2.1 Requisitos gerais

As organizações que pretendam usar o Padrão FSQS para inspecionar lojas deverão estar acreditadas de acordo com os requisitos da norma ISO/IEC 17020, "Critérios gerais de funcionamento dos diversos tipos de organismos que realizam inspeções", tipo A ou C, com requisitos de:

- Imparcialidade e independência
- Confidencialidade
- Organização e gestão
- Sistema de gestão
- Processo de formação e qualificação de inspetores
- Métodos e procedimentos de inspeção

2.2 Requisitos específicos de imparcialidade

O organismo de inspeção deverá demonstrar a qualquer momento que o inspetor encarregado de uma inspeção de acordo com o Padrão FSQS será objetivo e imparcial relativamente aos seguintes pontos:

- Relativamente à visita empresarial de um retalhista:
 - O inspetor não trabalhou como formador na sede do retalhista nos 24 meses anteriores, abordando tópicos como: aplicação da regulamentação e manuais de boas práticas do setor.

- O inspetor não trabalhou como consultor (consultoria, coaching) na sede do retalhista nos 24 meses anteriores, abordando tópicos como: Aplicação da regulamentação e manuais de boas práticas do setor, princípios HACCP, rastreabilidade, gestão de produtos não conformes.
- Relativamente à inspeção de uma loja:
 - O inspetor não trabalhou como formador na loja nos 12 meses anteriores, abordando tópicos como: Procedimentos e boas práticas do retalhista (Plano de Controlo Sanitário).
 - O inspetor não trabalhou como consultor (consultoria, coaching) na loja nos 12 meses anteriores, abordando tópicos como: Boas práticas de higiene, princípios HACCP, rastreabilidade, gestão de produtos não conformes.

O organismo de inspeção deverá demonstrar a qualquer momento que o(s) formador(es) nomeados de acordo com o Padrão FSQS serão objetivos e imparciais relativamente aos seguintes pontos:

- Relativamente à qualificação e/ou supervisão de um inspetor:
 - O formador não trabalhou como formador na loja nos 12 meses anteriores, abordando tópicos como: Procedimentos e boas práticas do retalhista (Plano de Controlo Sanitário).
 - O formador não trabalhou como consultor (consultoria, coaching) na loja nos 12 meses anteriores, abordando tópicos como: Aplicação da regulamentação e manuais de boas práticas do setor, princípios HACCP, rastreabilidade, gestão de produtos não conformes.

Estes requisitos são aplicáveis a partir da data em que a inspeção é executada (visita empresarial à sede do retalhista ou inspeção da loja), mas não antecipam a data de publicação deste padrão.

Nota: É recomendado que a organização implemente um sistema de rastreabilidade fiável para poder monitorizar as suas intervenções (inspeções FSQS, tarefas de consultoria, formação de pessoal) numa loja ou na sede de um retalhista, assim como todas as tarefas atribuídas aos seus membros (ou pelo menos o pessoal qualificado como inspetor FSQS).

2.3 Responsabilidades do organismo de inspeção

O organismo de inspeção tem as seguintes responsabilidades:

- Facilitar as auditorias de testemunhos (por organismos de acreditação).
- Garantir que pelo menos um membro permanente do seu pessoal constitui um formador FSQS que tenha frequentado uma "formação de formadores" FSQS. O formador FSQS é responsável pela formação interna de todos os inspetores que já sejam ou pretendam tornar-se inspetores FSQS. As pessoas que pretendam tornar-se formadores FSQS deverão satisfazer os requisitos mencionados no ponto 2.7.
- Garantir que o inspetor possui competências no âmbito da inspeção e para o desempenho da mesma.
- Manter registos das competências dos inspetores e formadores.
- Garantir que nenhum inspetor executará inspeções FSQS durante mais de dois (2) anos consecutivos na mesma loja. **Trata-se de 2 anos entre as datas das inspeções.**
- O organismo de inspeção deverá ter pelo menos um formador que seja membro permanente do organismo.
- Os inspetores só estão autorizados a trabalhar para um organismo de inspeção no

âmbito das inspeções FSQS.

- O formador deverá supervisionar os inspetores durante a sua qualificação inicial.
- O formador deverá supervisionar os inspetores durante a monitorização e manutenção da sua qualificação.
- Por conseguinte, o organismo de inspeção deverá ter pelo menos dois inspetores (um dos quais formador) para tornar o sistema sustentável e para cumprir os requisitos do Padrão FSQS.

2.4 Processo de acreditação ISO/IEC 17020 para FSQS

O organismo de inspeção deverá ser acreditado de acordo com a norma ISO/IEC 17020, tipo A ou C, para o Padrão FSQS, por um organismo de acreditação reconhecido pela ILAC e EA.

Um organismo de inspeção em processo de obtenção da acreditação ISO/IEC 17020 para o Padrão FSQS deverá agendar inspeções antes da obtenção do estado de acreditação. Neste caso, deverão provar que o seu pedido de acreditação foi aprovado pelo organismo de acreditação.

Observação: Se a acreditação ISO/IEC 17020 do organismo de inspeção para o Padrão FSQS for retirada ou suspensa, todo o processo de inspeção será interrompido e o organismo de inspeção deixará de estar autorizado a executar inspeções FSQS.

2.5 Assinatura do contrato com o responsável pelo Padrão FSQS

Após solicitar a acreditação ISO/IEC 17020 para o Padrão FSQS, e para ser autorizado a executar inspeções FSQS, o organismo de inspeção deverá assinar um contrato com a FSQA - enquanto responsável por este padrão - em que se compromete a satisfazer todos os requisitos do Padrão FSQS.

O organismo de inspeção não se encontra autorizado a emitir relatórios de inspeção FSQS (exceto para as primeiras avaliações de testemunhos durante o processo de acreditação) antes de ter assinado este contrato.

2.6 Transferência da acreditação

Caso um organismo de inspeção decida transferir as suas atividades de inspeção para outro, o novo organismo deverá verificar todas as inspeções FSQS em curso para decidir se serão necessárias ações adicionais (por ex., uma nova inspeção).

Além disso, os inspetores "transferidos" deverão ser simultaneamente monitorizados através da leitura de relatórios aleatórios e da supervisão de inspeções locais por parte do(s) formador(es) FSQS.

Após a leitura dos relatórios e/ou da supervisão local, deverá ser implementado um plano de ação, se necessário, de modo a adaptar o processo de inspeção dos inspetores qualificados para FSQS.

2.7 Nomeação do formador FSQS

Ao organizar e gerir os respetivos recursos, o organismo de inspeção deverá nomear e formar pelo menos um formador FSQS.

O organismo de inspeção deverá formar um ou dois formadores FSQS para 1 a 10 inspetores (incluindo formador(es)).

Poderá formar formadores FSQS adicionais de acordo com o número de inspetores e com as seguintes condições:

- dois formadores FSQS para 11 a 20 inspetores (incluindo formadores),
- três formadores FSQS para 21 a 30 inspetores (incluindo formadores),
- etc.

Os formadores FSQS adicionais deverão ser formados de acordo com o curso de formação definido no Padrão.

O afastamento e/ou a integração de um formador FSQS num organismo de inspeção deverão ser comunicados à FSQA, que mantém uma lista de formadores FSQS.

O organismo de inspeção é responsável pela verificação das competências do futuro formador FSQS.

2.7.1 Funções e responsabilidades do formador FSQS

O formador FSQS do organismo de inspeção é a pessoa identificada para:

- ser a pessoa de contacto com o comité técnico FSQS. Nota: esta tarefa poderá ser confiada ao diretor técnico do organismo de inspeção, desde que este tenha frequentado a formação inicial em FSQS.
- selecionar, qualificar, formar e supervisionar os inspetores, de acordo com a filosofia e o conteúdo do Padrão FSQS,
- manter atualizada e submeter à FSQA uma lista de inspetores qualificados para FSQS.

2.7.2 Seleção e qualificação do formador FSQS

O formador deverá apresentar o seguinte perfil (que será verificado pela FSQA através do CV online, disponibilizado pela Associação):

- membro permanente do organismo de inspeção,
- com experiência comprovada de pelo menos cinco (5) anos como auditor, inspetor ou consultor de higiene no setor da distribuição em grande escala para consumidores finais (todos os formatos de loja: hipermercados, supermercados, etc.),
- qualificações pedagógicas,
- conhecimento da regulamentação alimentar no país onde as inspeções são executadas,
- manter-se informado sobre as alterações ao plano de controlo sanitário/procedimentos dos retalhistas,
- participação na sessão inicial de "formação de formadores" FSQS com a duração de um dia, organizada pela FSQA,
- fluência falada e escrita nos idiomas utilizados durante a formação e as inspeções.

Para atualizar os seus conhecimentos sobre o Padrão FSQS, os formadores FSQS deverão frequentar um seminário de formação sobre FSQS a cada dois (2) anos.

Estes seminários são organizados pela FSQA, fornecendo as informações básicas necessárias para a formação interna de todos os inspetores.

O formador deverá executar, sob supervisão, duas avaliações "simuladas". Estas avaliações deverão decorrer em duas lojas diferentes (se necessário, do mesmo retalhista) com atividades de fabrico.

As duas avaliações para autorização de formadores FSQS deverão ser levadas a cabo pelo diretor técnico da FSQA e por um assessor formador do retalhista que tenha recebido formação em FSQS ou equivalente, ou por dois assessores formadores do retalhista que tenham recebido tal tipo de formação.

Em caso de opinião contrária de pelo menos um dos avaliadores supervisores ou do diretor técnico, o organismo de inspeção terá de apresentar um novo candidato. O candidato rejeitado não poderá voltar a candidatar-se durante um ano. O seguimento dos referentes poderá ser efetuado pelo diretor técnico.

A decisão de qualificar o formador FSQS é tomada pelo comité técnico FSQS. Esta certificação deverá incluir pelo menos o nome do(s) retalhista(s) e os nomes completos dos respetivos assessores, a data e o nome completo do formador, devendo fazer referência ao Padrão FSQS.

A certificação emitida é nominal, não se encontrando associada a um organismo de inspeção específico.

Se pelo menos um dos dois assessores supervisores emitir um relatório negativo, a outra avaliação "simulada" deverá ser levada a cabo sob as mesmas condições, mas na presença de outro membro do FSQS. A opinião relativa à qualificação do formador é então decidida e emitida formalmente, de forma conjunta, pela FSQA e pelo retalhista. A decisão de qualificar o formador FSQS é tomada pelo comité técnico FSQS. A certificação da qualificação inclui, por conseguinte, além dos elementos anteriormente mencionados, o nome completo do membro do FSQS envolvido.

Em caso de rejeição pelos assessores formadores durante a primeira série ou no final da terceira avaliação "simulada", o organismo de inspeção deverá apresentar um novo candidato. O candidato rejeitado não poderá candidatar-se novamente a este cargo nos próximos dois (2) anos.

(Conforme Capítulo 7: Diagrama dos processos de seleção, formação, qualificação e supervisão).

2.7.3 "Formação de formadores" FSQS

A "formação de formadores" FSQS é ministrada pela FSQA.

Quando é publicada uma nova versão do Padrão, o(s) formador(es) do organismo de inspeção deverão frequentar o curso de formação sobre FSQS organizado pela FSQA, ministrando a formação a nível interno a todos os inspetores FSQS já qualificados pelos respetivos organismos, para que possam executar inspeções com base na nova versão.

Se forem publicadas novas notas em matéria de doutrina, o formador FSQS deverá formar todos os inspetores FSQS antes de tais notas entrarem em vigor.

2.8 Nomeação de um correspondente do retalhista

No contexto da organização e gestão dos respetivos recursos, o organismo de inspeção deverá nomear um correspondente do retalhista para cada um dos retalhistas com quem trabalhar. A mesma pessoa poderá ser correspondente de vários retalhistas. O correspondente do retalhista deverá ser pelo menos um inspetor ou formador FSQS qualificado.

O correspondente do retalhista do organismo de inspeção é a pessoa identificada para:

- Ser a pessoa de contacto preferida do(s) retalhista(s), especialmente para efeitos de notificação de atualizações dos procedimentos ou instruções, informações operacionais chave do(s) retalhista(s), etc.,
- Formar os futuros inspetores quanto ao funcionamento e especificidades do retalhista em questão.

3. Competências e experiência dos inspetores

3.1 Princípio

As competências deverão incluir a capacidade (revelada pelo inspetor) de aplicar conhecimentos e competências, em especial tais como:

- qualidades pessoais e interpessoais:
 - integridade, sinceridade, honestidade, abertura de espírito, diplomacia, consideração, perspicácia, capacidade de tomada de decisão, independência, boas capacidades de comunicação, etc.
- know-how:
 - aplicação das técnicas e princípios de inspeção,
 - planeamento e organização do trabalho de forma eficaz,
 - execução de inspeções nos prazos estipulados,
 - definição de prioridades e enfoque nos assuntos importantes,
 - recolha de informações através de entrevistas eficazes, capacidade de ouvir, observação e análise de documentos, registos e dados,
 - verificação da exatidão das informações recolhidas,
 - confirmação de que os testes são suficientes e adequados para apoiar as observações e conclusões da inspeção,
 - utilização dos documentos de trabalho para registo das atividades de inspeção,
 - respeito pela confidencialidade e segurança das informações.

3.2 Competências e experiência necessárias

3.2.1 Competências necessárias

O inspetor deverá revelar conhecimentos e capacidades para:

Levar a cabo auditorias de segunda parte e terceiros,

- Conhecimento da regulamentação aplicável à segurança alimentar (rastreabilidade, etiquetagem, etc.) no país onde se localizam as lojas a inspecionar,

- Conhecimento da regulamentação aplicável aos supermercados e hipermercados (temperaturas dos produtos, dispensa de autorização, etc.) no país onde se localizam as lojas a inspecionar,
- Controlo dos princípios relativos à higiene e segurança de produtos alimentares estabelecidos na documentação oficial de orientação de GHP para supermercados e hipermercados e HACCP (do Codex Alimentarius),
- Controlo dos processos de comércio alimentar nos hipermercados e supermercados: processo de fabrico, conhecimento dos produtos: classificação de frescura, etc.
- Idioma: caso um inspetor pretenda realizar inspeções noutra(s) idioma(s) que não o seu idioma nativo, deverá demonstrar conhecimentos desse(s) idioma(s).

Estas competências deverão ter sido adquiridas durante a formação de primeiro, segundo ou terceiro nível ou num contexto de formação contínua.

3.2.2 Experiência necessária

Os inspetores deverão satisfazer os seguintes requisitos:

- Deverão ter assinado um contrato com o organismo de inspeção e confirmar ao organismo que executarão inspeções FSQS exclusivamente para este.
- Deverão ter frequentado a formação interna sobre FSQS organizada pelo organismo de inspeção.
- Deverão fornecer ao organismo de inspeção todas as informações relevantes relativamente às suas competências.
- O respetivo organismo de inspeção deverá ter efetuado observações no local e confirmado as suas qualificações e competências profissionais.
- Eles devem ser capazes de demonstrar pelo menos 2 anos de experiência profissional na indústria agroalimentar, incluindo pelo menos 6 meses como auditor ou consultor de higiene no campo da distribuição a retalho para os consumidores finais (todos os formatos de lojas: hipermercados, supermercados, etc.) ou em artesanatos de múltiplos comércios (talho, charcutaria, peixaria, padaria-pastelaria, lacticínios).

4. Seleção e qualificação de inspetores

4.1 Princípio

A qualificação constitui um processo sistemático que inclui a avaliação de competências, formação inicial e experiência laboral (em inspeção).

4.2 Seleção de inspetores

A seleção de inspetores é efetuada pelo organismo de inspeção com base nas competências exigidas e de acordo com a experiência profissional.

4.3 Processo de formação e qualificação inicial do inspetor

A qualificação do inspetor deverá seguir o processo abaixo:

- O inspetor deverá frequentar uma sessão de formação teórica com a duração de um

dia sobre o conteúdo e filosofia do Padrão FSQS, conduzida por um formador FSQS do organismo de inspeção. Os materiais para a organização deste curso são fornecidos pela FSQA. A participação de um inspetor na formação sobre FSQS organizada pela FSQA deverá, a pedido, substituir a formação ministrada pelo formador FSQS do organismo de inspeção.

- O inspetor deverá possuir conhecimentos precisos sobre os procedimentos do Plano de Controlo Sanitário (PCS) do(s) retalhista(s) selecionado(s). O retalhista e/ou as lojas deverão fornecer ao(s) organismo(s) de inspeção comunicações/formação sobre as operações específicas do(s) retalhista(s) e da(s) loja(s) (horário de expediente, condições de comunicação, independência ou ligações entre o departamento de garantia de qualidade da sede e o representante de garantia de qualidade da loja, procedimentos específicos, conteúdo do PCS, documento oficial de orientação do GHP, etc.).
- No final da formação inicial, o inspetor executa uma inspeção da loja, com a assistência de um inspetor ou formador FSQS qualificado, agindo como observador.
- Em seguida, o inspetor executa inspeções a duas lojas, auxiliado por um inspetor qualificado pelo retalhista ou por um formador FSQS, agindo como inspetor. A segunda inspeção deverá ser obrigatoriamente supervisionada por um formador FSQS. Pelo menos uma destas duas (2) inspeções deverá ser executada numa loja que possua atividades de venda tradicional ou venda de produtos processados na loja (oficina de fabrico).
- Em caso de "chumbo" do inspetor que procura obter a qualificação, o formador (inspetor qualificado ou formador FSQS) deverá concluir a inspeção FSQS e aprovar o relatório FSQS.

O formador FSQS apenas deverá emitir a qualificação para o inspetor após validar a correta execução das fases mencionadas e após avaliar de forma positiva as condições de execução da inspeção supervisionada, assim como o relatório associado.

No final deste processo, e para ser qualificado para inspecionar outros retalhistas, o inspetor deverá ter recebido formação específica para o retalhista: Plano de Controlo Sanitário (PCS) e procedimentos do(s) retalhista(s) selecionado(s).

4.4 Alteração do organismo de inspeção

Quando um inspetor FSQS qualificado muda de organismo de inspeção, o organismo passa a ser responsável pelas competências e pela manutenção da qualificação do inspetor.

A FSQA deverá ser notificada sobre as eventuais alterações de organismo de inspeção de um inspetor FSQS qualificado.

5. Formação de inspetores

5.1 Princípio

A formação de inspetores deverá possibilitar o fornecimento e desenvolvimento de conhecimentos, competências e padrões de comportamento, de modo a cumprir

os requisitos das boas práticas de inspeção.

São fornecidos dois tipos de formação

- Formação inicial,
- Formação contínua.

5.2 Formação inicial

A formação inicial deverá fornecer aos futuros inspetores o conhecimento de todas as informações necessárias antes do seu envolvimento no processo de qualificação (conforme Capítulo 4):

- Filosofia e conteúdo do Padrão FSQS.
- Procedimentos de higiene e segurança alimentar e Plano de Controlo Sanitário do retalhista.

5.3 Formação contínua

A formação contínua deverá possibilitar a manutenção das competências e conhecimentos dos inspetores, em especial nos seguintes campos:

- Higiene e segurança dos produtos alimentares (por exemplo, atualização da documentação oficial de orientação de GHP para supermercados e hipermercados),
- Regulamentação aplicável à segurança alimentar no país onde se localizam as lojas a inspecionar,
- Regulamentação aplicável aos supermercados e hipermercados no país onde se localizam as lojas a inspecionar,
- Processos comerciais: inovações nos processos produtivos e/ou nos produtos,
- Padrão FSQS e documentos normativos relacionados:
- alterações e atualizações.
- Procedimentos e PCS dos retalhistas: em caso de alteração ou atualização.

O conteúdo e condições para levar a cabo estas sessões de formação são definidos por cada organismo de inspeção, se necessário em colaboração com os retalhistas.

6. Supervisão dos inspetores

6.1 Princípio

A supervisão constitui um processo de ajustamento da variabilidade, subjetividade e erros do inspetor, de modo a obter resultados que possam ser comparados de forma significativa ao longo do tempo, entre os inspetores e o Padrão.

A supervisão de inspetores é levada a cabo revendo relatórios de forma aleatória e através da supervisão local de inspeções por um formador FSQS.

Após a revisão dos relatórios e/ou da supervisão local, deverá ser implementado um plano de ação, se necessário, de modo a ajustar o processo de inspeção dos inspetores qualificados.

6.2 Supervisão através da revisão de relatórios de inspeção

A pessoa responsável pela supervisão através da revisão de relatórios (pessoa encarregada da revisão) deverá ser um formador FSQS ou cumprir os seguintes requisitos:

- ter sido um inspetor FSQS qualificado durante pelo menos dois (2) anos,
- ter executado pelo menos trinta (30) inspeções FSQS nos doze (12) meses anteriores,
- ter participado na "formação de formadores" FSQS,
- não ser a mesma pessoa que executou a inspeção.

A pessoa encarregada da revisão deverá rever os relatórios de inspeção, de modo a verificar a consistência da:

- interpretação dos diversos requisitos dos itens,
- classificação dos desvios,
- consideração pelos procedimentos internos do retalhista,
- formulação dos desvios nos relatórios de inspeção.

Pelo menos 10% dos relatórios deverão ser revistos e cada inspetor deverá ser revisto pelo menos uma vez por ano.

Estas revisões deverão ser documentadas pelo organismo de inspeção. As conclusões destas revisões deverão ser mantidas pelo organismo de inspeção e, se necessário, poderão ser usadas como base de melhorias contínuas.

6.3 Supervisão local de inspeções

Um formador FSQS deverá monitorizar todos os inspetores qualificados através de supervisão pelo menos uma vez a cada dois (2) anos, após receberem a respetiva qualificação.

Esta supervisão local, acompanhando o inspetor durante uma inspeção em loja, deverá permitir garantir a consistência:

- do protocolo de inspeção (conforme Parte 1: Capítulo 6: Processo de inspeção das lojas),
- das técnicas de inspeção (entrevistas, medições, inspeções visuais, tomada de notas, etc.),
- das conclusões que determinam os desvios (desvio ou não conformidade, regras para dedução dupla de pontos, etc.),
- das condições de determinação da conformidade com os requisitos dos itens,
- da utilização das classificações N/A e N/E (conforme Parte 1: Capítulo 5.2.6:

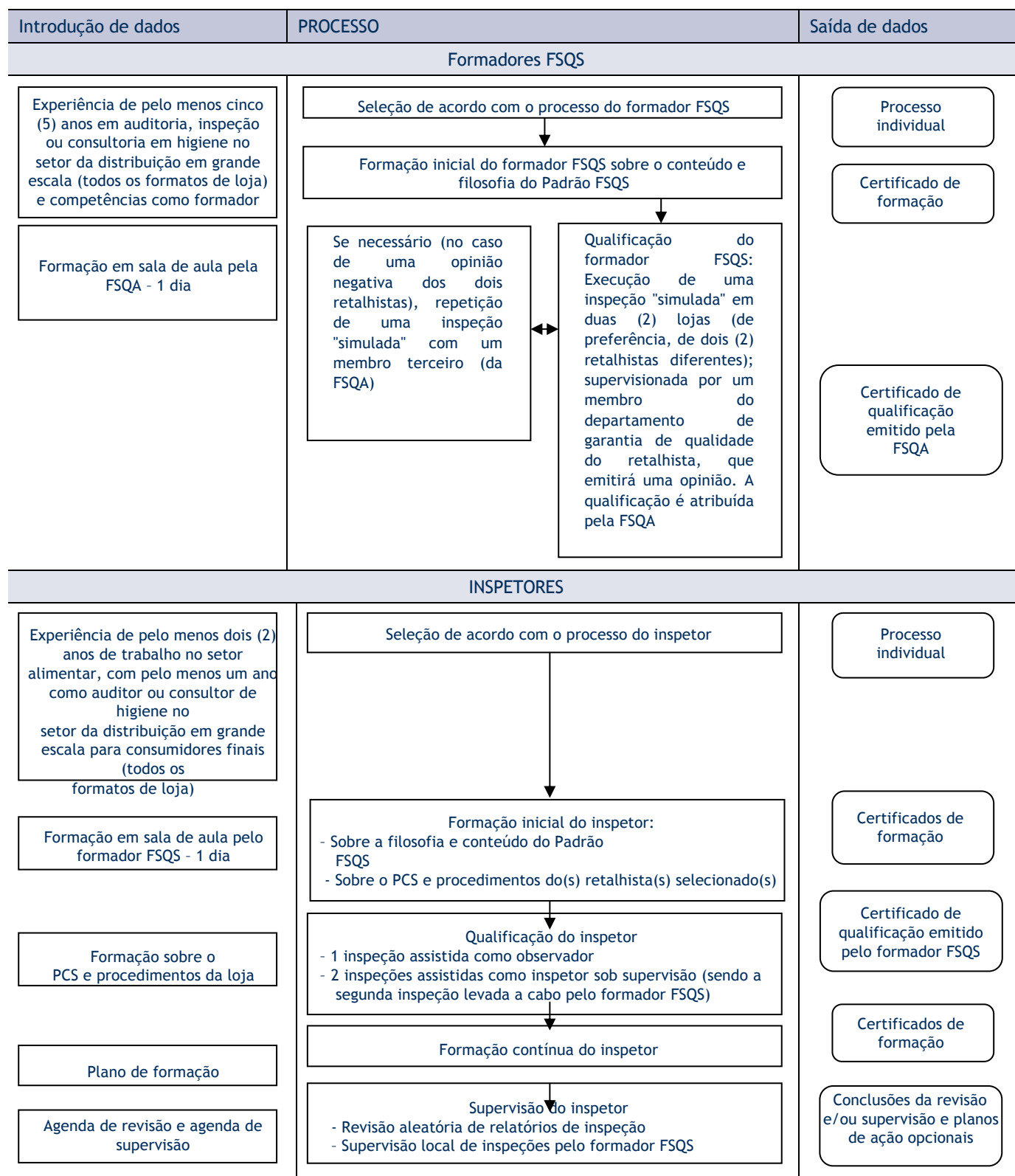
Classificação N/E e Capítulo 5.2.7: Classificação N/A),

- da comunicação (com o pessoal de cada atividade, com a administração da loja).

As conclusões destas ações de supervisão deverão ser mantidas pelo organismo de inspeção e, se necessário, poderão ser usadas como base de melhorias contínuas.

No caso de pequenos organismos de inspeção com apenas um referente, existe uma exceção: é possível que um inspetor (o referente) se encontre sujeito a monitorização no local por outro inspetor da organização que não se encontre qualificado como referente. Esta derrogação também é válida para monitorização através da leitura de relatórios.

7. Diagrama dos processos de seleção, formação, qualificação e supervisão



Parte 4: Relatórios e anexos

1. Introdução

Após a avaliação dos requisitos FSQS, seja através de uma visita empresarial à sede do retalhista, seja através de uma inspeção da loja, deverá ser preparado um relatório estruturado completo.

Os relatórios de inspeção deverão ser preparados respeitando os seguintes formatos.

2. Relatório sobre a visita empresarial à sede do retalhista

O relatório sobre a visita empresarial à sede do retalhista deverá ser redigido de acordo com o seguinte diagrama: (Conforme Anexo 3: Proposta de formato do relatório sobre a visita empresarial à sede do retalhista).

2.1 Capa

Deverá incluir pelo menos:

- A nota "visita empresarial à sede do retalhista no contexto da execução de uma inspeção de loja, de acordo com o FSQS, para avaliação da segurança alimentar e conformidade regulamentar nas lojas de retalho" + o logótipo FSQS;
- ID exclusivo do documento, por exemplo, a data de emissão (publicação) ou a referência do documento (ou referência de intervenção);
- Identificação do organismo de inspeção emissor: Nome + endereço + logótipo da organização (opcional);
- Nome completo do inspetor e, opcionalmente, o nome completo da pessoa que aprova o relatório (de acordo com o processo selecionado pelo organismo de inspeção para a aprovação de relatórios) (conforme Capítulo 7.4 da norma ISO/IEC 17020);
- Logótipo e nome do organismo de acreditação, número de acreditação do organismo de inspeção e avisos legais relativos à utilização da marca de acreditação definida pelo organismo de acreditação. Caso a inspeção da sede e a inspeção da loja sejam executadas por dois organismos de inspeção acreditados diferentes (não se tratando de um caso de subcontratação), indique as informações do organismo de inspeção que executou a inspeção à sede;
- Identificação do retalhista inspecionado: Nome do retalhista + Nome e endereço da sede;
- Data da inspeção;
- Nota: "Os resultados aplicam-se exclusivamente ao trabalho, objetos ou lotes especificados na candidatura";
- Nota: "O relatório só poderá ser copiado mediante aprovação da organização e do candidato, e sempre na sua forma completa".

Nota: Se parte do trabalho for subcontratado, o subcontratante deverá ser acreditado de acordo com a norma ISO/IEC 17020 como tipo A ou C para FSQS, sendo identificado, por exemplo, pela seguinte nota: "Inspeção subcontratada a: xxx".

2.2 Segunda página: detalhes da inspeção executada

Deverá incluir pelo menos:

- Identificação dos itens inspecionados, consultando a lista de "itens de sistema" propostos pelo retalhista;
- Nota: "Inspeção executada de acordo com o protocolo de inspeção descrito no Padrão FSQS";
- Nome completo do acompanhante, quando aplicável;
- Nome completo das pessoas com quem se reuniu na sede do retalhista.

2.3 Detalhes dos "itens de sistema"

Esta secção deverá conter todos os "itens de sistema" seleccionados pelo retalhista e validados. Estes itens são apresentados com o seguinte formato:

Num único campo visual e numa única linha:		Detalhe dos comentários:
N.º do item	Nome do "item de sistema"	Os detalhes dos comentários deverão ser fáceis de relacionar com um requisito (na parte frontal, inferior, opcionalmente no final da lista com o número do item, de modo a estabelecer a ligação, etc.)

Finalmente, o âmbito das lojas em que estes "itens de sistema" serão aplicados são descritos sob a forma de uma lista.

3. Relatório de inspeção da loja

O relatório de inspeção da loja deverá ser redigido de acordo com o seguinte diagrama (conforme Anexo 4: Proposta de formato do relatório sobre a inspeção da loja):

3.1 Capa

Deverá incluir pelo menos:

- A nota "Inspeção de acordo com o FSQS para avaliação da segurança alimentar nas lojas de retalho" + o logótipo FSQS;
- ID exclusivo do documento, por exemplo, a data de emissão (publicação) ou a referência do documento (ou referência de intervenção);
- Identificação do organismo de inspeção emissor: Nome + endereço + logótipo da organização (opcional);
- Nome completo do inspetor e, opcionalmente, o nome completo da pessoa que aprova o relatório (de acordo com o processo seleccionado pelo organismo de inspeção para a aprovação de relatórios) (conforme Cap. 7.4 da norma ISO/IEC 17020);

- Logótipo e nome do organismo de acreditação, número de acreditação do organismo de inspeção e avisos legais relativos à utilização da marca de acreditação definida pelo organismo de acreditação. Caso a inspeção da sede e a inspeção da loja sejam executadas por dois organismos de inspeção acreditados diferentes (não se tratando de um caso de subcontratação), indique as informações do organismo de inspeção que executou a inspeção à loja;
- Identificação do cliente: Nome do retalhista + Nome e endereço da loja;
- Data da inspeção;
- Nota: "Os resultados aplicam-se exclusivamente ao trabalho, objetos ou lotes especificados na candidatura";
- Nota: "O relatório só poderá ser copiado mediante aprovação do organismo e do candidato, e sempre na sua forma completa".

Nota: Se parte do trabalho for subcontratado, o subcontratante deverá ser acreditado de acordo com a norma ISO/IEC 17020 como tipo A ou C para FSQS, sendo identificado, por exemplo, pela seguinte nota: "Inspeção subcontratada a: xxx"

3.2 Segunda página: detalhes da inspeção executada

Deverá incluir pelo menos:

- Período de inspeção durante o dia: "Hora de início" e "Hora de fim da inspeção:"
- Identificação das atividades inspecionadas: lista das atividades/denominações inspecionadas;
- Identificação das inspeções não executadas caso o contrato não tenha sido totalmente executado (por exemplo, se um expositor estava fechado para manutenção na data da inspeção);
- Nota: "Inspeção executada de acordo com o protocolo de inspeção descrito no Padrão FSQS e com os itens de sistema selecionados pelo retalhista e aceites em: ____ pelo organismo de inspeção: xxxxx";
- Identificação do equipamento usado nas medições e testes, por exemplo, através das notas:
- Termómetro utilizado (ref.^a): ____ Data de validade da calibração: ____ ;
- Nome completo do acompanhante, quando aplicável;
- Condições sob as quais a inspeção foi executada: anunciada ou não;
- Nome completo do contacto principal com quem se encontrou na loja.

3.3 Resumo geral

Um resumo geral a enviar ao gerente da loja, incluindo pelo menos:

- Pontuação final da loja;
- Pontuação de cada uma das atividades/denominações;
- Pontuação padronizada de cada uma das atividades/denominações;
- Vista geral dos KOs, Alertas e penalizações relativos à limpeza dos equipamentos em contacto com os alimentos e penalizações por mercadorias expiradas.

Para melhorar a clareza dos relatórios, apenas deverá ser referida a pontuação final no resumo geral da loja. As pontuações padronizadas usadas para comparação dos retalhistas apenas deverão ser comunicadas às lojas quando solicitadas pelos retalhistas. Ambas as pontuações (final e padronizada) serão comunicadas à FSQA através da base de dados.

3.4 Resumo por atividades

Um resumo mais detalhado, desagregado por atividades, a enviar aos gerentes de balcão ou de departamento, incluindo pelo menos:

- Pontuação final de cada atividade,
- Pontuação de cada denominação,
- Distribuição das classificações A, B, C e D por atividade,
- Vista dos KOs, Alertas e desvios relativamente à limpeza dos equipamentos em contacto com os alimentos e desvios em mercadorias fora de validade, por denominação.

3.5 Detalhes das características inspeccionadas

Contém todos os itens das atividades e/ou denominações inspeccionadas (conforme Anexo 2: Características detalhadas da avaliação das atividades). Estes itens são apresentados por atividade, com o seguinte formato:

Num único campo visual e numa única linha			Detalhes dos comentários
N.º do item	Nome da característica	Classificação (A, B, C, D, N/E, KO, N/A)	Os detalhes dos comentários deverão ser fáceis de relacionar com um requisito (na parte frontal, inferior, opcionalmente no final da lista com o número do item, de modo a estabelecer a ligação, etc.)

ANEXO 1: Características detalhadas das atividades abrangidas pela inspeção

Atividade		Armazenamento - Matérias-primas	Preparações opcionais	Vendas
1	Serviços de gestão e apoio	Todas as atividades que envolvam a gestão da segurança dos produtos alimentares (gestão documental, gestão de crises, procedimentos, etc.) e as atividades associadas não relacionadas com vendas (receção, vestiários, instalações partilhadas, etc.).		
2	Matadouro	Carne pronta a desmanchar. Carne não embalada. Carcaças e quartos. Gordura. Vísceras. Especiarias, temperos.	Desmancha e embalagem de carne. Preparações como carne, salsichas. As preparações a cozinhar deverão conter carne crua + ingredientes (espetos, etc.), carnes marinadas, carne em salmoura, etc. Desmanche numa zona refrigerada ou atrás do expositor. Preparação de carne picada, hambúrgueres a pedido.	Expositor tradicional ou pré-embalado e industrial Vendas CSU, se produzidas sob a responsabilidade da atividade.
3	Talho, churrascaria, refeições confeccionadas sem fabrico	Produtos de talho, churrascaria e de fornecedores de catering.	Venda de produtos que não exijam outro processamento que não desmanche e reembalagem, e cozinha de produtos de churrascaria. Atividades numa zona refrigerada ou atrás do expositor.	Expositor tradicional, pré-embalados ou não embalados e vendas CSU industriais, se produzidas sob a responsabilidade da atividade.
4	Queijo/laticínios	Queijo, inteiro ou em pedaços, produtos láteos. Ovos com casca.	Vendas de produtos que não exijam outro processamento que não desmanche e reembalagem. Atividades numa zona refrigerada ou atrás do expositor.	Expositor tradicional, pré-embalados ou não embalados e vendas CSU industriais, se produzidas sob a responsabilidade da atividade. Venda de ovos não embalados.
5	Serviço de bufê	Todas as matérias-primas.	Preparados a nível interno, cozinhados ou não, em ambiente refrigerado e na zona de cozinha. Cozedura de pratos cozinhados pelo fornecedor. Arrefecimento opcional.	Expositor tradicional ou venda de pré-embalados frios, à temperatura ambiente ou quentes.
6	Churrascaria, alimentos quentes, pizza	Frango cru, matérias-primas para cozinhar ou não.	Pequena preparação. Tempero de frango, montagem de produtos alimentares com ou sem cozedura (no caso das pizzas). Preparação geralmente levada a cabo atrás do balcão. Cozinhados na loja, seguidos por embalagem opcional. Arrefecimento opcional dos alimentos após cozinhar para venda refrigerada, tradicional ou de self-service.	Venda tradicional ou self-service à temperatura ambiente, em prato quente, no forno ou em expositor refrigerado.

Atividade		Armazenamento - Matérias-primas	Preparações opcionais	Vendas
7	Lanches - sanduíches	Todas as matérias-primas.	Preparação de sanduíches frias. Preparação de sanduíches para serem reaquecidas no momento da venda (panini), cozedura de carne e batatas frias para kebabs. Cachorros quentes.	Venda tradicional (caixa independente à entrada da loja com sanduíches, pastelaria, bebidas) ou venda tradicional ou self-service de sanduíches na loja.
8	Peixe fresco	Peixe inteiro ou filetes, marisco, crustáceos vivos, peixe seco, preparados para cozinhar, preparados cozinhados.	Venda de pescado com ou sem processamento (peixe escamado/limpo). Preparados de peixe. Desmanche e/ou embalagem numa zona refrigerada ou atrás do expositor. Sushi, marisco cozinhado refrigerado para venda em frio.	Expositor (com gelo), pré-embalados ou não embalados e vendas CSU industriais, se produzidas sob a responsabilidade da atividade.
9	Sushi e bufê asiático	Todas as matérias-primas.	Preparação de refeições asiáticas prontas baseadas em produtos crus, cozinhados ou fritos. Produtos de mercearia.	Venda tradicional e self-service.
10	Padaria/pastelaria	Matérias-primas para todos os tipos de padaria/pastelaria (secos, congelados, frescos). Ingredientes como bacon, nozes para pão, especialidades de padaria.	Produção e cozedura de pão e bolos/fabrico interno de pastelaria.	Vendas tradicionais, self-service ou não embaladas, se produzidas sob a responsabilidade da atividade.
11	Terminais para cozinhar (padaria/pastelaria) e vender pastelaria	Produtos prontos a cozinhar ou prontos a vender, opcionalmente após reaquecer.	Cozedura de pão e pastelaria de fornecedores. Descongelamento de pastelaria. Desembalagem/reembalagem. Cobertura e decoração.	Vendas tradicionais, self-service ou não embaladas, se produzidas sob a responsabilidade da atividade.
12	Bolos/pastelaria	Matérias-primas para todos os tipos de bolos/pastelaria (secos, congelados, frescos, fruta inteira).	Produção de bolos e pastelaria fresca, descongelamento de pastelaria de fornecedores, cozedura de pastelaria de produção interna ou de fornecedores. Atividade sazonal de fabrico de gelados/sorvetes (opção de inspeção sob a atividade "Outros", caso o retalhista pretenda separar as responsabilidades).	Vendas tradicionais, self-service ou não embaladas, se produzidas sob a responsabilidade da atividade.
13	Restaurante	Todas as matérias-primas.	Montagem, cozedura e reaquecimento para produzir os componentes de uma refeição (entrada, prato principal e sobremesa).	Serviço de refeições. Os bufês serão avaliados durante a fase do processo de produtos vendidos a granel. O serviço de mesa será avaliado sob as vendas tradicionais.
14	Frutas e vegetais	Frutas e vegetais (inteiros, secos e embalados).	Venda de frutas e vegetais "como estão".	Venda self-service, tradicional ou não embalada de frutas e vegetais

Atividade		Armazenamento - Matérias-primas	Preparações opcionais	Vendas
			Descasque, corte e preparação de sumos.	embalados, secos e inteiros. Venda tradicional, self-service ou não embalada de sumos, preparados e frutas secas. Os expositores serão avaliados nas vendas self-service.
15	Self-service de produtos industriais	Produtos frescos (refrigerados) e congelados.	Sem preparação.	Vendas self-service ou não embaladas.
16	Produtos de consumo alimentar	Produtos alimentares sem requisitos específicos de temperatura.	Sem preparação.	Vendas self-service ou não embaladas (incluindo suplementos alimentares).
17	Entrega ao domicílio	Todos os tipos de produtos frescos, secos e congelados, sob determinadas condições.	Sem produção. Preparação de encomendas.	Empacotamento após a compra pelos clientes e entrega ao domicílio ou encomenda online, preparação de encomendas e entrega ao domicílio.
18	Drive-in	Todos os tipos de produtos.	Sem produção. Preparação de encomendas.	Disponibilização ao cliente.
19	Promoções	Todas as matérias-primas.	Todos os preparativos de atividades para uma hora definida (ao longo de determinado período), numa localização definida.	Todos os tipos de vendas de uma atividade para uma hora definida (ao longo de determinado período), numa localização definida (incluindo vendas não embaladas).
20	Outros	Todas as matérias-primas.	Todos os preparados.	Todos os tipos de vendas (incluindo não embaladas).

Atividades de comércio eletrónico:

Comércio eletrónico	Atividade	Fase
Drive-in Compras online Preparação de encomendas comuns para drive-in para diversas lojas Recolha na loja Transporte Entrega ao cliente	Drive-in	Todos
Entrega ao domicílio Compra na loja Armazenamento Transporte coberto pela loja ou por um prestador de serviços	Entrega ao domicílio	Todos
Entregas inter-site (1)	Entrega ao domicílio	Todos
Entregas inter-site (2)	Atividade em questão	Armazenamento Comum

Entrega fornecida por um fornecedor mandatado pelo cliente Exemplo: Uber Eats Preparação pela loja	Entrega ao domicílio	Armazenamento Comum
Cacifos	Não avaliado	Não avaliado

Caraterização das prateleiras licenciadas:

As inspeções de prateleiras licenciadas são transcritas sob a atividade "Outros", exceto no que respeita à atividade "Sushi e bufê asiático", a menos que o retalhista tenha efetuado um pedido diferente.

Definição de uma atividade aberta:

Uma atividade é aberta se houver produtos vendidos ou em armazenamento (alimentos perecíveis).
Em ambos os casos, a atividade terá de ser inspecionada.

Atividades abrangidas pela inspeção:

No caso de atividades que decorram num centro-comercial ou parque de estacionamento (drive-in ou restaurante), o retalhista deverá definir se a atividade será ou não incluída na inspeção da loja. Será incluída se a atividade estiver associada à loja de forma hierárquica.


ANEXO 2: Ferramenta para classificar a frescura do peixe - método simplificado

Nome da espécie	Rastreabilidade do fornecedor	Data de receção	PELE		OLHOS		GUELRAS	CARNE	Média
			Pigmento	Muco	Pupila	Córnea	Cor	Rigidez	

TABELA DE AVALIAÇÃO	
2,66 a 3	QUALIDADE EXTRA
2 a 2,65	QUALIDADE SATISFATÓRIA
1 a 1,99	QUALIDADE INSUFICIENTE
menor que 1	QUALIDADE MEDÍOCRE - DEVE SER RETIRADO

Extrato da classificação CEE	0	1	2	3
Pigmentação	cinzento mate	incolor mate	acetinado vivo	brilhante iridescente
Muco	cinzento leitoso	opaco	turvo	transparente
Pupila	côncava	opaca	negra desvanecida	negra intensa
Córnea	leitosa	opaca uniforme	opalina flácida	transparente convexa
Guelras	amarelas	descoloração	cor baça	cor brilhante
Carne	revestimento flácido	mole	resiliente	firme

ANEXO 3: Proposta de formato do relatório sobre a visita empresarial à sede do retalhista

RELATÓRIO DE INSPEÇÃO		Acreditação
Referência: _____	inspeção	Logótipo do organismo* Logótipo do organismo de
Estabelecimento: _____	Publicado em: _____	
Data(s) de inspeção: _____		
		
Visita empresarial à sede da empresa no contexto da execução de uma inspeção de loja		
Padrão: Food Store Quality Standard - versão 2		
Avaliação da segurança alimentar e conformidade regulamentar dos alimentos em estabelecimentos retalhistas		
Organismo de inspeção:		
Nome: _____		
Endereço: _____		
N.º de acreditação: _____		
Inspeção levada a cabo por:		
Apelido: _____		
Nome próprio: _____		
Retalhista inspecionado:		
Nome do retalhista: _____		
Designação da sede: _____		
Endereço da sede: _____		
Data da inspeção: _____		
Os resultados aplicam-se exclusivamente ao trabalho, objeto ou lote especificados na candidatura. O relatório só poderá ser copiado mediante aprovação do organismo de inspeção e do candidato, e sempre na sua forma completa.		

Logótipo do
organismo de

RELATÓRIO DE INSPEÇÃO

Referência: _____
Estabelecimento: _____ Página: _____

Identificação dos itens de sistema:

Os itens de sistema são os propostos pelo retalhista, sendo descritos no conteúdo deste relatório.

Identificação das inspeções não executadas caso o contrato não seja totalmente executado

Item(s) de sistema: _____

Motivo(s): _____

Inspeção executada de acordo com o protocolo de inspeção descrito no Padrão FSQS

Acompanhante, quando aplicável

Apelido e nome próprio: _____

Função: _____

Contacto principal com quem se encontrou na sede

Apelido e nome próprio: _____

Cargo: _____

* O logótipo do organismo de acreditação não pode ser utilizado de forma isolada, devendo ser acompanhado pelos avisos legais adequados, em conformidade com os requisitos de utilização da marca de acreditação definidos pelo organismo.

ANEXO 4: Proposta de formato do relatório sobre a inspeção da loja

<p>Referência: _____ de inspeção</p> <p>Estabelecimento: _____</p> <p>Publicado em: _____</p> <p>Data(s) de inspeção: _____</p>	<p>Acreditação Logótipo do organismo* Logótipo do organismo</p>
	
RELATÓRIO DE INSPEÇÃO	
<p>Padrão: Food Store Quality Standard - versão 2</p> <p>Avaliação da segurança alimentar e conformidade regulamentar dos alimentos em estabelecimentos retalhistas</p>	
<p>Organismo de inspeção:</p> <p>Nome: _____</p> <p>Endereço: _____</p> <p>N.º de acreditação: _____</p> <p>Inspeção levada a cabo por:</p> <p>Apelido: _____ Nome</p> <p>próprio: _____</p> <p>Loja inspecionada:</p> <p>Nome _____ do _____ retalhista:</p>	
<p>Os resultados aplicam-se exclusivamente ao trabalho, objeto ou lote especificados na candidatura.</p> <p>O relatório só poderá ser copiado mediante aprovação do organismo e do candidato, e sempre na sua forma completa</p>	

Estabelecimento: _____		Logótipo do organismo de inspeção		
Período de inspeção durante o dia:	DIA 1	DIA 2	DIA 3	
Hora de início:				
Hora de fim da inspeção:				
Identificação das atividades inspecionadas:				
Serviços de gestão e apoio				
Matadouro				
Talho, churrascaria, refeições confeccionadas sem fabrico				
Queijo/laticínios				
Serviço de bufê				
Churrascaria, alimentos quentes, pizza				
Lanches - sanduíches				
Peixe fresco				
Sushi e bufê asiático				
Padaria/pastelaria				
Terminais para cozinhar (padaria/pastelaria) e vender pastelaria				
Bolos/pastelaria				
Restaurante				
Frutas e vegetais				
Self-service de produtos industriais				
Produtos de consumo alimentar				
Entrega ao domicílio				
Drive-in				
Promoções				
Outras atividades				
Identificação das inspeções não executadas caso o contrato não seja totalmente executado				
Atividade(s) afetada(s):				
Motivo(s):				

* O logótipo do organismo de acreditação não pode ser utilizado de forma isolada, devendo ser acompanhado pelos avisos legais adequados, em conformidade com os requisitos de utilização da marca de acreditação definidos pelo organismo.

Inspeção executada de acordo com o protocolo de inspeção descrito no Padrão FSQS e com os itens de sistema selecionados pelo retalhista	
Data e organismo de inspeção que efetuou a última visita empresarial ao retalhista	
Data:	
Nome:	
Endereço:	
Equipamento usado nas medições e testes:	
Termómetro(s) usado(s) (identificador(es))	
Validade:	
Acompanhante, quando aplicável	
Apelido e nome próprio:	
Função:	
Condições sob as quais a inspeção foi executada	
Inspeção (anunciada ou não):	
Contacto principal com quem se encontrou na loja	
Apelido e nome próprio:	
Cargo:	

Organismo de inspeção Logótipo		
Referência: _____		
Estabelecimento: _____		
	Pontuação final	Pontuação padronizada
Pontuação geral da loja		
Número de alertas		
Número total de KOs		
Número total de penalizações relativas à limpeza dos equipamentos em contacto com		
Número total de referências cuja etiquetagem não cumpre as normas de segurança de produtos alimentares		
Número total de penalizações por mercadorias com data de validade ultrapassada		
Número total de penalizações por mercadorias com data de utilização recomendada		
Pontuação de cada uma das atividades		
Serviços de gestão e apoio		
Matadouro		
Talho, churrascaria, refeições confeccionadas sem fabrico		
Queijo/laticínios		
Serviço de bufê		
Churrascaria, alimentos quentes, pizza		
Lanches - sanduíches		
Peixe fresco		
Sushi e bufê asiático		
Padaria/pastelaria		
Terminais para cozinhar (padaria/pastelaria) e vender pastelaria		
Bolos/pastelaria		

Restaurante		
Frutas e vegetais		
Self-service de produtos industriais		
Produtos de consumo alimentar		
Entrega ao domicílio		
Drive-in		
Promoções		
Outras atividades		

Exemplos de relatórios

LEGENDA

Pontuação dos "itens"

Observações	Resultado da avaliação	Pontos
Conformidade total com o requisito	A	20 pontos
Conformidade quase total com o requisito, mas foi encontrado um pequeno desvio	B (desvio)	15 pontos
Só foi implementada uma pequena parte do requisito	C (desvio)	5 pontos
O requisito não foi implementado	D (desvio)	0 pontos

O inspetor deverá explicar de forma precisa todas as pontuações de B, C e D no relatório de inspeção.

Pontuação dos "Itens KO"

Avaliação	Explicação	Pontos atribuídos/Resultado
A	Conformidade total com o requisito	20 pontos
B (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "B"
C (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "C"
KO (= D) (não conformidade)	O requisito não foi implementado	0 pontos Além de uma penalização da pontuação da atividade ou denominação

O inspetor deverá explicar de forma precisa todas as pontuações de "KO" no relatório de inspeção.

Pontuação dos "Itens de alerta"

Avaliação	Explicação	Pontos atribuídos/Resultado
A	Conformidade total com o requisito	20 pontos
B (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "B"
C (desvio)		Não é possível atribuir uma pontuação de "C"
ALERT (= D) (não conformidade grave)	O requisito não foi implementado	0 pontos Além de uma penalização da pontuação da atividade ou denominação e da pontuação da

O inspetor deverá explicar de forma precisa todas as pontuações de "ALERT" no relatório de inspeção.

N/E, N/A

N/E (não avaliado)	Requisito não avaliado	Os requisitos N/E são excluídos da pontuação final
N/A (não aplicável)	Requisito não aplicável	Os requisitos N/A são excluídos da pontuação final

Logótipo do organismo de inspeção	
Estabelecimento: _____	
RELATÓRIO DE INSPEÇÃO	
Padrão: Food Store Quality Standard - versão 2	
Avaliação da segurança alimentar e conformidade regulamentar dos alimentos em estabelecimentos retalhistas	
Resumo	
Atividade: Serviços de gestão e apoio	
Pontuação geral da atividade	
Número de alertas	
Número de KOs	
Número de penalizações relativas à limpeza dos equipamentos em contacto	
Número de referências cuja etiquetagem não cumpra as normas de segurança de produtos alimentares	
Número de penalizações por mercadorias com data de validade ultrapassada	
Número de penalizações por mercadorias com data de utilização recomendada	

ANEXO 5: Características detalhadas da avaliação das atividades

As características são descritas abaixo, sob a forma de uma lista de verificação desenvolvida para cada atividade.

Legenda:

N.º	Nome do item	A	B	C	D

N.º Número do item na abordagem matricial

Nome do item: Descrição do requisito do item: "item", "item KO" ou "item de medição".

A, B, C, D: Sistema de avaliação e classificação da conformidade, desvio ou não conformidade do requisito.

 Não é possível ausência de pontuação

 Atribuição de um KO ou Alerta

Os "Itens KO" e os "Itens de alerta" são apresentados a **"negrito"**.

Os Itens de medição são apresentados a *"itálico"*.

Ver documento Excel: *Template report FSQS v2.1 02032021 PORTUGUESE*

ANEXO 6: Glossário/Lista de definições

Léxico especializado que explica o vocabulário técnico específico do Padrão FSQS.

TERMO	DEFINIÇÃO
Atividades sujeitas a aprovação ou dispensa	Atividade de fornecimento aos consumidores não finais de produtos alimentares ou alimentos de origem animal, conforme definidos pela regulamentação europeia n.º 853/2004.
Atividade	Conjunto de processos intimamente ligados (geralmente por área de negócio) que partilham os mesmos meios (pessoal, instalações, equipamentos, etc.) e/ou recursos intangíveis (procedimentos, objetivos, etc.).
Alerta	Um alerta pode ser um requisito de isolamento, uma retirada ou uma recolha.
Item de alerta	Item identificado como extremamente importante para a segurança alimentar e para a legalidade dos produtos e serviços. Só pode ser avaliado como conforme ou não conforme. No caso de uma pontuação "D", esta não conformidade grave exige uma classificação específica.
Montagem	Ação de produção ou fabrico de produtos acabados utilizando produtos semi-acabados e/ou acabados (por exemplo: preparação de pratos cozinhados utilizando kits).
Arrefecimento a jato	Meio ou dispositivo de redução extremamente rápida da temperatura de um produto alimentar quente, de modo a poder armazená-lo na rede de frio. Objetivo geral: fazer descer a temperatura de + 63 °C para menos de +10 °C, em menos de duas (2) horas (a menos que uma análise de risco comprove que um arrefecimento menos rápido continua a garantir a segurança alimentar do produto).
GHP	As Boas Práticas de Higiene incluem todas as condições e regras que deverão ser implementadas numa organização de modo a assegurar a segurança dos produtos alimentares.
Protocolo de limpeza	Forma específica de executar operações de limpeza.
Plano de limpeza	Plano das ações de limpeza, de acordo com: Quem, Quando, Onde, o Quê, Como, Porquê.
Cadeia de frio ou rede de frio	Método de armazenamento de um produto entre a produção e a venda, que consiste no arrefecimento rápido após a produção e manutenção de uma temperatura constante (positiva ou negativa) durante todo o período de armazenamento, de modo a manter ou estabilizar as propriedades de segurança alimentar.
Rede de frio	Método de armazenamento de preparações alimentares (desde a produção até à utilização/consumo) utilizando o frio.
Catering institucional	Atividade de catering não doméstico caracterizada pelo fornecimento de refeições a um grupo de consumidores regulares, vinculados por um acordo ou contrato. Por exemplo, a preparação de refeições para o pessoal que trabalha numa loja.
Conformidade	Satisfação de um requisito; A conformidade corresponde ao nível "A" da diretriz de interpretação do inspetor.
Bens de consumo	Produtos de consumo.
Contaminante	Qualquer agente químico ou biológico, corpo estranho ou outra substância que não seja adicionado intencionalmente ao produto alimentar e que possa comprometer a segurança alimentar.
Material contaminante	Material que constitui um vetor de risco microbiológico, físico ou químico.

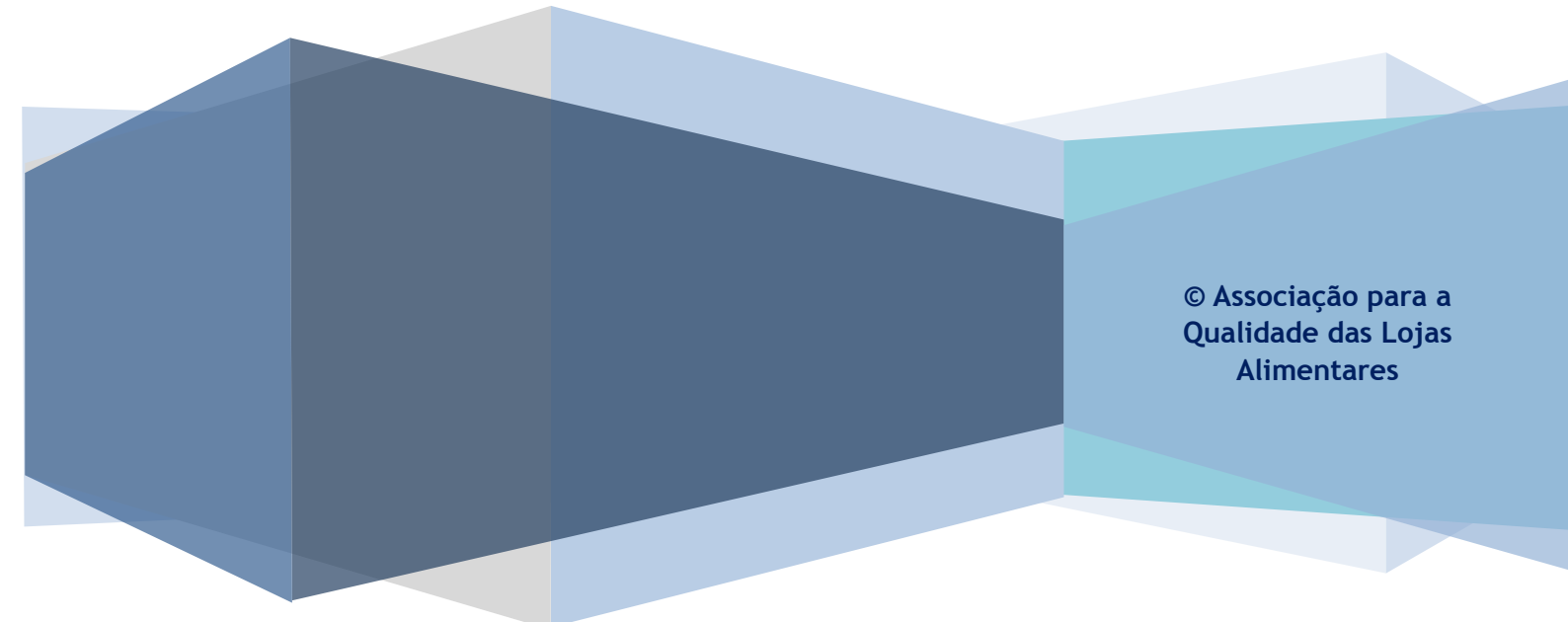
	Os seguintes materiais são considerados contaminantes: embalagem exterior, cartão, madeira, etc.
Cozinhar	Fase do processo de transformação de um produto alimentar cru num produto cozinhado. Este processo de depuração microbiológica envolve um aumento da temperatura.
Correção	Ação para eliminar uma não conformidade.
Medida corretiva	Ação para eliminar a causa de uma não conformidade detetada ou de outra situação indesejável.
CSU	Unidade de Venda ao Consumidor. Embalagem individual de um item ou referência de produto.
Descontaminação	Redução, por processos físicos ou químicos, do número de microrganismos viáveis capazes de comprometer a adequação de produtos alimentares para o consumo ou a de equipamentos que entrem em contacto com tais produtos.
Desvio	Não conformidade com um requisito, mas sem impacto na segurança alimentar associada a produtos e processos. No FSQS, os desvios constituem requisitos classificados como B, C ou D.
Diversos tipos de produtos alimentares	Produtos alimentares com risco potencial de conter ou desenvolver outro risco. (Por exemplo: carne de galinha vs. vaca em termos de riscos microbiológicos).
EA	Colaboração europeia em matérias de acreditação. A sua finalidade é a coordenação e orientação da infraestrutura europeia de acreditação, por exemplo para permitir a utilização dos resultados dos serviços de avaliação da conformidade entre países sem necessidade de exames adicionais, em benefício da economia europeia e mundial. (www.european-accreditation.org)
Produto alimentar	Qualquer substância ou produto, quer seja processado, parcialmente processado ou não processado, destinado a ingestão ou razoavelmente capaz de ser ingerido por seres humanos.
HACCP	Sistema que identifica, avalia e controla os riscos significativos para a segurança alimentar (Análise do Risco e Pontos de Controlo Críticos).
Risco (sanitário)	Agente físico, químico ou biológico presente num produto alimentar ou estado de um produto alimentar com potencial para provocar um efeito adverso para a saúde.
Retalhista ou sede de um retalhista	Localização de uma organização que concentra o sistema de gestão de qualidade de uma ou várias lojas.
Cadeia de quente ou rede de quente	Método de armazenamento de um produto entre a produção e a venda, que consiste na sua manutenção a uma temperatura elevada (geralmente superior a 63°C) de modo a manter ou estabilizar as suas propriedades de segurança alimentar.
Rede quente	Método de armazenamento de preparações alimentares (desde a produção até à utilização/consumo) utilizando o calor.
Hipermercado	Loja com uma superfície comercial superior a 2.500 m ² , oferecendo uma seleção dominada por produtos alimentares.
ILAC	Conferência Internacional para a Acreditação de Laboratórios: A organização internacional de colaboração entre organismos de inspeção e acreditação laboratorial, formada há mais de 30 anos para ajudar a ultrapassar as barreiras técnicas ao comércio. (www.ilac.org)
Congelamento ilícito	Atividade de congelamento que não respeita as disposições regulamentares.
Fabrico interno	Produtos alimentares preparados de forma não industrial, seguindo uma receita tradicional na loja, para venda direta ao consumidor.
Inspeção	Avaliação da conformidade por observação e avaliação

	profissional, se necessário acompanhada de medições, testes ou calibrações.
Rastreabilidade interna de uma loja	Capacidade de rastrear e seguir um produto alimentar ou substância incluídos num produto alimentar processado pela loja, ao longo de todas as fases, desde a receção até à comercialização.
Item	<p>Detalhe de um requisito, de acordo com o qual o auditor deverá avaliar a conformidade ou desvio.</p> <p>Determinadas linhas de itens não constituem características esperadas, mas sim valores solicitados (temperatura medida, número de CSUs, etc.). Formato de resposta = valor numérico ou alfanumérico.</p>
Item KO	Item identificado como crítico para a segurança alimentar, que poderá comprometer a saúde dos consumidores em caso de não conformidade. Este item só pode ser avaliado como conforme ou não conforme. No caso de uma pontuação "D", esta não conformidade exige uma pontuação específica.
Etiquetagem	Notas, indicações, marcas registadas, imagens ou sinais relativos a um produto alimentar, apresentados em todas as embalagens, documentos, sinais, etiquetas, cintas ou cartões que o acompanhem ou a ele façam referência.
Etiquetagem de segurança de produtos alimentares	<p>No caso dos produtos alimentares embalados, as notas poderão ter impacto na saúde ou segurança alimentar dos consumidores: data de validade, condições de armazenamento, indicação dos principais alergénios, etc.</p> <p>Nas vendas assistidas, o pessoal deverá saber como responder às questões dos clientes relativamente aos principais alergénios (por exemplo: "Este produto contém glúten?").</p>
Carga máxima dos expositores	Nível máximo de enchimento de uma unidade de exposição de retalho, definida pelo fabricante, quer seja ou não indicada fisicamente (geralmente por uma linha na orla da unidade), de modo a garantir o funcionamento correto do equipamento e a manutenção das temperaturas desejadas do produto (quente ou frio).
Fabrico	Ação de fabrico: produção de produtos finais usando matérias-primas.
Incerteza da	<p>metrologia: A incerteza da medição constitui um parâmetro associado ao resultado de medição, caracterizando a dispersão dos valores que podem ser atribuídos, de forma razoável, ao elemento medido. O termómetro do inspetor deverá possuir um grau máximo de incerteza da medição de 1 °C.</p> <p>Tolerância: Desvio aceitável em relação a uma norma. Valores compreendidos entre os valores alvo e os valores críticos.</p>
Validade microbiológica	Período após a data de produção (D0) durante o qual o alimento cumpre os critérios microbiológicos estabelecidos.
Produto alimentar de elevada sensibilidade microbiológica	Qualquer produto alimentar perecível que se possa tornar rapidamente perigoso, especialmente devido à sua instabilidade microbiológica, se a temperatura de armazenamento não for controlada.
Produto alimentar com sensibilidade microbiológica	Qualquer produto alimentar que se possa tornar perigoso, especialmente devido à sua instabilidade microbiológica, se a temperatura de armazenamento não for controlada.
MLA	Um Acordo Multilateral constitui um acordo assinado entre os Estados-membros da UE, no âmbito do qual os signatários reconhecem e aceitam a equivalência dos sistemas de acreditação propostos pelos membros signatários, assim como a fiabilidade dos resultados das avaliações de conformidade fornecidas pelos organismos de avaliação da conformidade acreditados pelos membros signatários.
Não conformidade	O não cumprimento de um requisito específico. No FSQS, as não

	conformidades definidas são Itens KO e Itens de alerta com uma pontuação de D.
Zona exterior	Ambiente exterior à loja relacionado com a atividade alimentar (receção, zona de armazenamento exterior, zona de armazenamento de resíduos, etc.).
Embalagem	1. Material: qualquer invólucro em contacto direto com um produto, visando proteger o conteúdo contra contaminação microbiológica, física ou química (por exemplo: carne sob uma película plástica). A embalagem é considerada o "primeiro invólucro". 2. Operação que consiste na colocação do produto numa embalagem. Consulte "Pacote".
Pacote	1. Material: qualquer invólucro ou contentor destinado ao manuseamento de um produto embalado. O pacote é considerado o "segundo invólucro". 2. Operação que consiste na colocação do produto num pacote. Consulte também "Embalagem".
Praga	Insetos, pássaros, roedores ou outros mamíferos cuja presença seja indesejada ou não planeada e que provocam com frequência danos em alimentos, mercadorias ou equipamentos.
Extensão da data	Etiquetagem de um produto alimentar embalado pela loja com uma data de validade posterior à data de validade da matéria-prima incluída no produto.
Produto alimentar pré-embalado	Unidade de venda destinada a apresentação ao consumidor final no estado em que se encontra, constituída por um produto alimentar e pelo pacote em que foi embalado antes da sua apresentação comercial, coberto total ou parcialmente pela embalagem, mas sem que o conteúdo possa ser modificado sem que a embalagem seja aberta ou modificada.
Procedimento	Forma específica de levar a cabo uma atividade ou processo. NOTA 1 Os procedimentos poderão ou não ser descritos na documentação NOTA 2 Quando um procedimento é descrito na documentação, são usados os termos "procedimento escrito" ou "procedimento documentado".
Processamento	Todas as ações que resultem numa modificação considerável do produto inicial, incluindo por aquecimento, defumação, salga, maturação, dessecação, marinagem, extração, extrusão ou qualquer combinação destes processos.
Produto pré-embalado para consumo imediato	Produtos alimentares embalados e vendidos na loja em modo self-service, após o fabrico ou processamento. Não devem ser confundidos com produtos pré-embalados pelos fabricantes e vendidos em modo self-service.
Proteção de produto	Todos os meios destinados a limitar a contaminação (tampa, película, saco, etc.).
Referência de produto	Conjunto de CSUs idênticos (mesmo produto, mesmo formato, mesmo código de barras).
Promoções	Atividade comercial limitada no tempo (ao longo de determinado período), numa localização definida. Gerida por um prestador de serviços ou pela loja.
Recolha	Qualquer medida que vise obter a devolução de um produto alimentar perigoso já enviado ou disponibilizado aos consumidores pelo produtor/fabricante ou retalhista. Consulte também "retirada".
Data de utilização recomendada	A data de utilização recomendada é utilizada por alguns fornecedores de determinados tipos de matérias-primas (por exemplo: porco).

Registo	Documento que declara os resultados obtidos ou que fornece prova da execução de determinada atividade.
Reaquecimento	Fases do processo de aquecimento de um produto alimentar, visando a transição do estado de cadeia de frio para o estado de cadeia de quente. O aquecimento de refeições preparadas para serem servidas quentes é levado a cabo de forma a que a respetiva temperatura não permaneça entre os +10°C e a temperatura de venda ao consumidor por um período superior a uma hora. Em qualquer caso, a temperatura não deverá ser inferior a + 63°C, a menos que uma análise de risco aprovada demonstre que uma temperatura inferior não comporta quaisquer riscos para a saúde dos consumidores. Este tipo de refeições preparadas deve ser consumido no dia do seu aquecimento.
Reembalagem com extensão da data de validade	Constitui uma prática proibida. Ação intencional que consiste em desembalar e voltar a embalar um produto pré-embalado, atribuindo-lhe uma data de validade posterior à original.
Prateleiras de retalho	Todas as unidades de exposição de retalho pertencentes a uma mesma atividade.
Risco (sanitário)	Uma função da probabilidade de um efeito adverso sobre a saúde e a gravidade de tal efeito em consequência de risco(s) do produto alimentar.
Segurança dos produtos alimentares	Garantia de que o produto alimentar não causará quaisquer danos ao consumidor, desde que seja preparado e/ou consumido de acordo com a utilização a que se destina.
Plano de Controlo Sanitário (PCS)	Conjunto de documentos que descrevem as medidas adotadas por um estabelecimento para garantir a higiene e segurança alimentar dos seus produtos em termos de risco biológico, físico e químico. O PCS inclui os elementos de implementação obrigatória (procedimentos, instruções, ordens, etc.) e a prova da sua aplicação (registo): - Pré-requisitos ou boas práticas de higiene - o plano HACCP baseado nos sete princípios do Codex Alimentarius - gestão de produtos não conformes (incluindo retirada/recolha) - aplicação de um sistema de rastreabilidade.
Auto-inspeções	Modo de inspeção em que um indivíduo inspeciona os resultados do seu próprio trabalho, cujas regras se encontram formalmente definidas nas disposições de garantia ou gestão de qualidade.
Venda self-service	Método de comercialização caracterizado pelo livre acesso dos clientes/consumidores aos produtos embalados por um fornecedor ou pela loja.
Período de armazenamento	O período que antecede a data de validade dos produtos ou a validade mínima (a data até à qual um produto alimentar mantém as suas propriedades específicas, em condições adequadas de armazenamento).
TERMO	DEFINIÇÃO
Armazém	Os produtos alimentares conformes retirados do espaço de comercialização tradicional após o seu encerramento aos clientes, de modo a depositá-los em armazém ou num compartimento refrigerado para proceder à sua revisão ou voltar posteriormente a colocá-los à venda, em conformidade com a respetiva validade e propriedades organoléticas.
Supermercado	Loja com uma superfície comercial entre 400 e 2.500 m ² , cuja seleção é dominada por produtos alimentares.

Supermercados e hipermercados	Este campo inclui essencialmente lojas identificadas como hipermercados ou supermercados.
Supervisão	Um conjunto de observações ou medições programadas com o propósito de avaliar se as medidas de controlo funcionam conforme planeado.
Plano de supervisão	Conjunto de medidas visando a recolha permanente e sistemática de informações, analisadas e comparadas de modo a implementar medidas corretivas, se necessário.
Item de sistema	Os "itens de sistema" deverão ser definidos por cada empresa. São geridos pelos departamentos centrais dos retalhistas, e não pelas lojas. Estes itens não deverão ser avaliados nas lojas. Os resultados da avaliação destes itens serão pré-introduzidos nos formulários de inspeção das lojas, na sequência de uma visita empresarial à sede do retalhista.
TACT	Mnemónica para fixar os quatro (4) parâmetros de operações de limpeza/higienização (temperatura da água, ação mecânica, concentração, tempo de atuação).
Venda tradicional	Método de comercialização assistido pelo pessoal da loja ou por um prestador de serviços (balcão licenciado). O cliente/consumidor não possui acesso direto ao produto.
Desempacotar	Operação de remover as caixas.
Venda desembalada	Método de comercialização caracterizado pela apresentação e livre acesso do cliente/consumidor a produtos não embalados. O cliente/consumidor escolhe a quantidade e embala o produto.
Desembalar	Operação de remoção do primeiro invólucro ou primeiro contentor colocado em contacto direto com os produtos alimentares.
Desembrulhar	Operação de remoção da embalagem exterior de produtos alimentares, de modo a manter apenas os produtos alimentares embalados.
Data de validade/ data de utilização recomendada	No caso de produtos alimentares microbiologicamente muito perecíveis, que após um curto período podem representar um risco imediato para a saúde humana, e no caso de produtos alimentares cuja regulamentação de controlo sanitário determine um período máximo de armazenamento, a data fornecida é a data de validade. Noutros casos, a data fornecida é a data de utilização recomendada.
Validação	Processo de aprovação e confirmação, através da obtenção de provas objetivas, de que os requisitos foram cumpridos.
Verificação	Confirmação, através da obtenção de provas objetivas, de que os requisitos especificados foram cumpridos.
Retirada	Qualquer medida que vise impedir a distribuição, apresentação e oferta de um produto alimentar perigoso para o consumidor. Consulte também Recolha.
Oficina	Local/instalações, fora da superfície comercial, onde decorrem operações para preparar e/ou embalar produtos.



© Associação para a
Qualidade das Lojas
Alimentares