

ANA – Aeroportos de Portugal

QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR

Serviço de restauração fortemente avaliado e controlado



Consciente da sua natureza única enquanto entidade prestadora de serviços a um elevado e diversificado número de *stakeholders* do sector aeroportuário, a ANA – Aeroportos de Portugal, S.A. iniciou em 2006 a implementação do seu Sistema de Gestão Integrado (SGI), contemplando as vertentes da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social.

Este investimento traduziu-se na obtenção em Setembro deste ano da certificação pela APCER do seu SGI segundo os quatro referenciais normativos – Qualidade (NP EN ISO 9001:2000), Ambiente (NP EN ISO 14001:2004), Segurança e Saúde no Trabalho (OHSAS 18001:2007 e NP 4397:2001) e Responsabilidade Social (SA8000), facto que tornou a ANA, S.A. na primeira e única empresa de gestão aeroportuária do mundo a conseguir este reconhecimento simultâneo.

Tendo por base um modelo transversal de gestão de processos, o seu SGI não é mais do que a consequência natural da aposta que a empresa fez desde há muito na Qualidade e na melhoria contínua da eficácia e eficiente em termos do seu desempenho, práticas e resultados. Neste âmbito, também a Qualidade e a Segurança Alimentares conheceram uma atenção natural e uma preocupação constante por parte da ANA, S.A.

Desde Janeiro de 2006 a empresa tem implementado um Programa de Acompanhamento e Sensibilização na Área da Qualidade, Higiene e Segurança Alimentar em seis dos sete aeroportos sob sua gestão: Aeroporto de Lisboa, Faro, Francisco Sá Car-

neiro (Porto) e, na Região Autónoma dos Açores, Aeroportos João Paulo II (Ponta Delgada), Santa Maria e Horta.

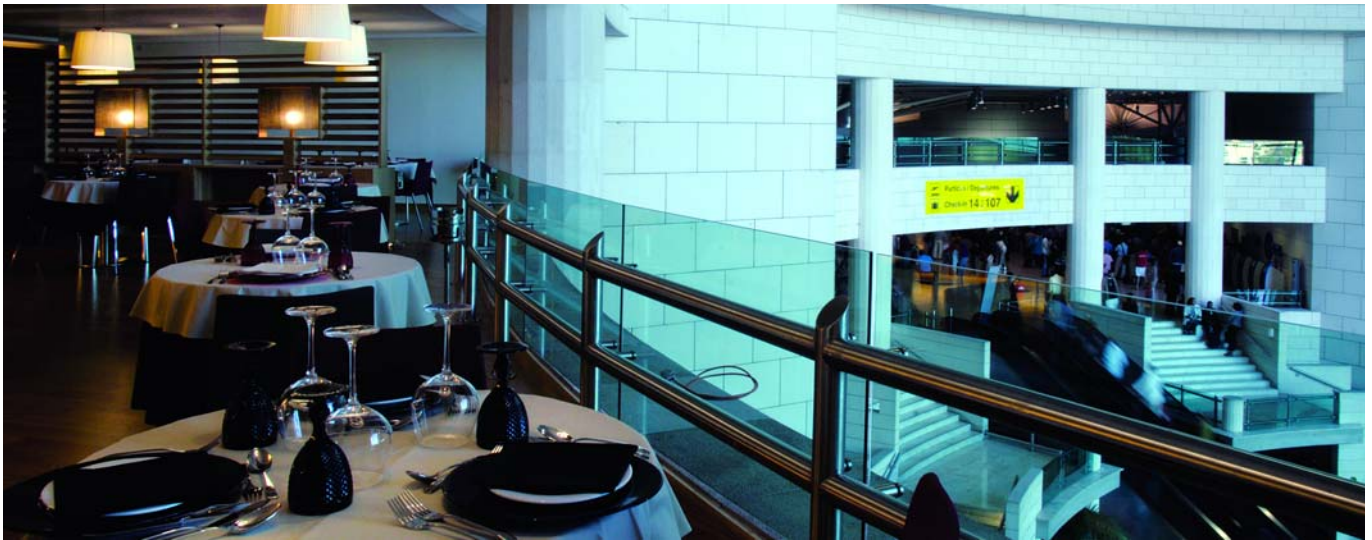
A implementação deste programa passou pela aplicação de metodologias já utilizadas no sector do transporte aéreo ao nível do *catering*, tendo sido elaborada uma *checklist* resultante da adaptação realizada a partir das normas da AEA (Association of European Airlines), IFCA (International Flight Catering Association) e ISO (International Organization for Standardization), além da regulamentação europeia e da legislação nacional aplicáveis.

Neste contexto, são efectuadas visitas sem aviso prévio às unidades de restauração dos vários aeroportos, sendo constantemente adequada a periodicidade das mesmas de acordo com as necessidades ou a gravidade das irregularidades detectadas. No decorrer destas visitas é preenchida a *checklist* referida, à qual foi associada a escala representada no quadro.

Nestas visitas são avaliadas questões de variada ordem, nomeadamente as relativas



Escaleta de Avaliação		Observações
Muito Crítico	-40 < 0	Necessidade de intervenção profunda com situações de extrema gravidade e urgência.
Crítico	1 < 25	Situações muito graves que necessitam de correcção imediata.
Abaixo do standard	26 < 50	Existência de algumas situações graves que necessitam de correcção num prazo muito curto.
Aceitável	51 < 75	Existência de algumas situações não críticas, mas que necessitam de ser melhoradas.
Satisfatório (Bom)	76 < 100	Conforme legislação em vigor e boas práticas do sector.



à higiene pessoal, higiene das instalações, dos equipamentos e dos utensílios, ao estado de conservação das infra-estruturas e dos equipamentos, bem como à formação destinada ao pessoal. A avaliação recai ainda na recepção das matérias-primas e seu armazenamento, com vista a garantir o cumprimento do FIFO – *First-in-First-out* (o que entra primeiro sai primeiro) e das temperaturas devidas.

As boas práticas de fabrico preconizadas pelo *Codex Alimentarius* são igualmente avaliadas, assim como a expedição e exposição dos géneros alimentícios ao consumidor final, os métodos utilizados para assegurar a rastreabilidade da matéria-prima recebida e dos géneros alimentícios fornecidos e ainda a implementação e cumprimento do sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points).

Após as primeiras visitas efectuadas no início de 2006 aos concessionários da restauração presentes nos aeroportos de Lisboa, Porto, Faro, Ponta Delgada, Santa Maria e Horta, para levantamento das situações consideradas mais críticas, deu-se início a um Programa de Sensibilização para a Higiene e Segurança Alimentar com o intuito de esclarecer e sensibilizar os concessionários para a obrigatoriedade e responsabilidade pelo cumprimento da legislação em vigor.

Para além das visitas mensais a estes concessionários, foram-lhes distribuídas a *checklist* e o respectivo resultado; fotografias das situações detectadas; planos de acção e mapas evolutivos (incluindo propostas de acções correctivas e preventivas), com atribuição de pontuação que se reflectirá no *ranking* geral e por aeroporto nacional, motivando assim a competição saudável que se tem vindo a verificar, mas também na perspectiva da melhoria contínua de modo a alcançar a excelência dos serviços prestados.

Por outro lado, tiveram lugar acções de formação aos concessionários em sala e *on Job* e à medida das necessidades entretanto identificadas, assim como acções de formação à Direcção de Retalho e seus Núcleos Operacionais nos Aeroportos, para que as melhorias a implementar pudessem ser mais céleres e eficazes.

Não tardou para que essas melhorias se comesçassem a fazer sentir, tendo conduzido à eliminação de todas as situações consideradas mais críticas. Com efeito, foi possível evoluir de uma situação em que apenas 6% dos concessionários se apresentava com classificação considerada Satisfatória (Satisfatória e Aceitável) para uma situação actual de 80% Satisfatória, conforme indica a figura.

Caracterizada pelo rigor, profissionalismo e integridade nas relações com as diferentes partes interessadas numa óptica de desenvolvimento sustentável, a ANA – Aeroportos de Portugal, S.A. procura garantir a segurança alimentar, melhorar a qualidade dos serviços que presta e responder cada vez melhor e atempadamente às expectativas de clientes, utentes, accionistas, colaboradores e comunidades envolventes, o que constitui uma mais-valia para a sua performance e boa imagem junto da sociedade.

Situação Global – Aeroportos Set.2008

