



Gestão pela Qualidade Total

2005/2006

Símbolos nos Rótulos em Produtos Alimentares

Trabalho realizado por:

- Cláudia Malaco	nº 49905
- Ana Rita Almeida	nº 52627
- Helena Vistas	nº 52657
- Marco Aleixo	nº 52637

28 de Outubro de 2005

Índice

Introdução.....	3
Empresas certificadoras.....	4
CERTIF– Associação para a Certificação de Produtos ^[7]	5
Símbolo do Ponto Verde	11
Simbologia da Reciclagem	14
Símbolo de Marcação CE	16
Símbolos comuns.....	17
Inquéritos aos Consumidores	19
Conclusão	23
Agradecimentos.....	24
Bibliografia.....	25

Introdução

Existe um sistema de símbolos gráficos aplicados nas embalagens dos produtos, para ajudarem o consumidor a verificar a qualidade do produto, bem como da segurança associada a esse produto, ou mesmo das normas ambientais que ajudam a decidir como tratar as embalagens após consumo.

O intuito deste trabalho foi a investigação da existência desses símbolos nas embalagens de produtos alimentares bem como o seu significado e normas associadas que os seus utilizadores deve respeitar. Foram também investigadas as empresas certificadoras existentes bem como o seu processo de certificação e atribuição dos seus símbolos certificadores.

Foi também efectuado um inquérito de modo a ter a percepção do grau de conhecimento e confiança nessas marcações por parte do consumidor.

Empresas certificadoras

Existem entidades certificadoras de serviços e produtos a operar em Portugal. As entidades certificadoras de empresas, como a *APCER* (Figura 1), que certificam no âmbito da Certificação de Sistemas de Gestão de acordo com modelos de qualidade total e excelência empresarial. Uma empresa certificada pela *APCER* pode exibir um dos selos representados na figura 1 conforme essas certificações.

Duas das organizações mais activas no país na certificação de produtos são a *SGS* (Figura 2) e a *CERTIF* (Figura 3). Estas empresas procedem à certificação de produtos, quando esta é solicitada pelas entidades fabricantes (a certificação é um serviço puramente opcional não havendo legislação que obrigue ao procedimento da certificação, contudo qualquer produto em vias de certificação deve cumprir as normas definidas para tal), para que possam lançar no mercado um produto certificado por uma autoridade competente para o efeito. Todos os produtos certificados por estas empresas são averbados com um símbolo (conforme a empresa certificadora) que deve ser colocado na embalagem de comercialização para que o consumidor possa ter a percepção de que o produto é certificado e que preenche os requisitos e normas definidos para esse produto.



Figura 1 – Símbolos de certificação *APCER*.



Figura 2 - Marcação atribuída a produtos certificados pela empresa de certificação SGS.

Duas das marcas certificadas pela SGS são os produtos do Grupo AUCHAN e o Frango do Campo.

CERTIF– Associação para a Certificação de Produtos ^[7]

A *CERTIF* é uma associação de direito privado sem fins lucrativos, que iniciou a sua actividade em Maio de 1999. Fundamenta o seu trabalho nos princípios de independência, rigor técnico e credibilidade, e é constituída por 22 Associados.

Criada com o objectivo de para ela ser transferida a actividade de certificação de produtos do *IPQ*, uma vez que este assegura a actividade de acreditação, a *CERTIF* tem como âmbito da sua actuação a certificação de produtos e serviços, a participação no desenvolvimento do Sistema Português da Qualidade e o acompanhamento da situação internacional no domínio da certificação.

Constituída por associações empresariais, laboratoriais e organismos públicos, a *CERTIF* é líder de mercado na certificação de produtos e serviços. É um organismo acreditado no âmbito da **norma NP EN 45 011** para a certificação de produtos e serviços. Tem mais de 200 produtos diferentes certificados, correspondendo a 12 000 referências e marcas comerciais certificadas. A sua área de intervenção distribui-se por diversos domínios, tais como alimentar, construção, desporto e lazer, eléctrico, energia, metalomecânico, químico, segurança e serviços.

Produtos Agro-Industriais certificados pela CERTIF

- Água mineral natural (Ex: LUSO)
- Café
- Leite UHT (Ex: MATINAL)
- Óleos comestíveis (Ex: FULA)
- Refrigerante de sumo de frutos

Todos estes produtos contêm nos rótulos das suas embalagens um símbolo associado à certificação (**figura 3 e 4**).



Figura 3 - Marca “Produto Certificado” da CERTIF.

A marca “Produto Certificado” é uma marca própria da *CERTIF* e aplica-se a qualquer produto. Foi já concedida a uma grande variedade de produtos, com realce para os produtos alimentares, produtos de construção e material eléctrico.



Figura 4 -Marca nacional de conformidade.

Esta marca nacional de conformidade aplica-se também a qualquer produto, mas será substituída pela nova marca *CERTIF* “Produto Certificado”.

Processo de Certificação de Produtos com Concessão da Licença pela CERTIF

A certificação é a garantia escrita, dada por um organismo certificador independente e imparcial, que comprova que o produto está conforme com exigências definidas através de normas ou especificações técnicas.

Para ter acesso à Marca *CERTIF* – Produto Certificado adoptou-se o sistema nº 5 da ISO (Organização Internacional de Normalização) que pressupõe a realização de ensaios sobre uma amostra do produto a certificar e auditorias ao sistema da qualidade do fabricante.

A certificação tem como vantagem permitir à empresa demonstrar de uma forma imparcial e credível a qualidade, a fiabilidade e as “performances” dos seus produtos na medida em que: reforça a confiança dos clientes; faz a diferença face aos concorrentes; aumenta a competitividade através da redução dos custos da não qualidade; reforça a imagem da empresa; é uma forma de aceder a novos mercados; permite evidenciar o cumprimento de regulamentações técnicas.

A concessão da licença para o uso da Marca *CERTIF* – Produto Certificado é da competência da *CERTIF*, depois de cumpridos os passos referidos no fluxograma apresentado na figura seguinte.



Figura 5 – Fluxograma do processo de concessão da licença para o uso da Marca *CERTIF* – Produto Certificado.

O pedido de certificação deve ser formulado de acordo com o impresso IM.25 – Formulário para o pedido de certificação de produto, e deve ser acompanhado de um **conjunto de documentação**, nomeadamente:

- IM 04 – Questionário de avaliação;
- Organograma da empresa e da função qualidade;
- Documentação relativa ao produto;
- Fluxograma das principais fases de fabrico, com indicação dos pontos onde são efectuadas acções de controlo, documentos aí utilizados e identificação dos responsáveis;
- Lista do equipamento utilizado para inspecção, medição e ensaio, suas características e fases em que é utilizado;
- Lista de procedimentos relativos aos requisitos do Sistema da Qualidade do fabricante, definidos em cada esquema de certificação;
- Documento comprovativo do registo, nacional ou internacional, da(s) marca(s) comercial(is) ou autorização do uso da(s) marca(s) comercial(is) de terceiros.

Os **custos associados** à certificação com concessão e uso da Marca são afixados anualmente pela *CERTIF* e calculados tendo em conta vários critérios, nomeadamente, a categoria de produto e o sector de actividade industrial onde este se insere.

Os encargos financeiros a ter em conta são:

- abertura e instrução do processo;
- auditorias;
- ensaios;
- colheita de amostras a ensaiar;
- acompanhamento da certificação.

Todos estes custos são facturados pela *CERTIF*, directamente ao requerente ou ao titular da licença, ou a qualquer outro representante devidamente autorizado para o efeito.

As licenças são geralmente **válidas por um período de cinco anos**, sendo renováveis por períodos iguais aos anteriormente concedidos. Caso o titular não esteja interessado na renovação da respectiva licença, deverá informar a *CERTIF*, por escrito, antes do final da validade da mesma. A validade da licença para o uso da Marca Produto Certificado cessa automaticamente no caso das normas, segundo as quais são fabricados os produtos, deixarem de ser aplicáveis.

Regras Gerais para a Certificação de Águas

Este esquema de certificação foi desenvolvido de acordo com o sistema de certificação nº 5 da ISO / IEC, e pressupõe a realização de ensaios iniciais sobre uma amostra do produto a certificar e uma auditoria ao sistema da qualidade do fabricante, seguida de acompanhamento anual através de ensaios aos produtos certificados, inspecção e auditoria, tal como estabelecido nas regras gerais para a certificação.

Como já foi referido anteriormente, a Marca *CERTIF* – Produto Certificado deve ser aplicada nos produtos certificados e/ou na sua embalagem e só poderá ser reproduzida em documentos directamente relacionados com estes produtos.

Na área das Águas consideram-se quatro categorias:

- água mineral natural;
- água mineral natural gasosa ou gasocarbónica;
- água mineral natural reforçada com gás carbónico natural;
- água mineral natural gaseificada.

Existe um modelo base de produtos da mesma categoria, em que o produto modelo é escolhido por cada tipo de embalagem (vidro, materiais plásticos como o PET ou PVC e materiais metálicos) utilizado. A escolha do modelo por cada tipo de embalagem assenta no estudo de duas medidas: o maior volume de vendas e o sistema de embalagem que eventualmente apresente maiores riscos. Na amostra modelo, são realizados a totalidade dos ensaios descritos na ET.AGU.01 (Especificação Técnica – Águas Minerais Naturais Engarrafadas – Características do Produto e do Sistema de Embalagem). Dentro dos ensaios referidos encontra-se a Análise Metrológica às pré-embalagens, isto é, verificação do conteúdo real das embalagens.

Nos ensaios de concessão e de acompanhamento é estabelecido um programa de ensaios às amostras classificadas como modelo e variante, as quais, na sua totalidade, são submetidas aos ensaios constantes (12 análises num ano) no documento de referência, nomeadamente no produto parâmetros físico-químicos característicos, microbiológicos, e pesquisa de contaminantes, e na embalagem as características do material e sistema de embalagem.

Os laboratórios reconhecidos pela *CERTIF* são:

- Laboratório de Análises do Instituto Superior Técnico;
- Laboratório dos Serviços de Embalagem do CINATE – Centro de Inovação e Apoio Tecnológico e Empresarial da Universidade Católica do Porto.

As auditorias são realizadas de acordo com os requisitos definidos nos documentos *CERTIF* – DO.03 – Requisitos do Sistema da Qualidade do fabricante e DO.13 – Guia para a Execução de Auditorias ao Sistema HACCP.

Nota: A título de curiosidade sugerimos a consulta de dois decretos-lei relacionados com as águas minerais naturais – DL nº 156/98 de 06-06-1998 e DL nº 72/2004 de 25-03-2004.

http://www.igm.ineti.pt/licenciamento/legislacao/dl_156_98.htm

<http://www.confagri.pt/Ambiente/Legislacao/Agua/Nacional/decreto722004.htm>

Símbolo do Ponto Verde

Um dos símbolos mais conhecido por todos, cerca de 79% dos inquiridos o reconhece segundo um inquérito realizado por *DECO-Proteste* [2], é o símbolo do *Ponto Verde*, figura 6.



Figura 6 – Símbolo da marca *Ponto Verde*.

Sociedade Ponto verde

O símbolo Ponto Verde foi criado pela *Sociedade Ponto Verde* [©], uma entidade privada constituída para promover a recolha selectiva de resíduos e embalagens, bem como a sua reciclagem e retoma a níveis nacionais. Esta sociedade é constituída por diversas empresas como embaladores/importadores, fabricantes de embalagens, distribuidores e autarquias, que visam formar um circuito denominado de *Sistema Integrado de Gestão de Resíduos de Embalagens (SIGRE)* de forma a promover as obrigações ambientais e legais nesta matéria. O sistema ponto verde visa, então, diminuir desta forma a quantidade de resíduos depositados em aterro.

Esta sociedade funciona celebrando diversos contractos com operadores de recolha municipais ou privados e com empresas, que recuperam e reciclam os resíduos de embalagens. Assim, os diversos fabricantes pagam anualmente à *Sociedade Ponto Verde* uma contribuição financeira para o reencaminhamento ou reciclagem da sua embalagem. Desta forma a SPV oferece às empresas que colocam no mercado produtos embalados, uma forma de cumprirem as obrigações legais no que respeita à gestão de embalagens e resíduos de embalagens.

O facto de uma embalagem exibir este símbolo não garante que esta seja reciclável, nem tão pouco que esta seja reciclada como pensam 68% dos inquiridos no nosso estudo, apenas significa que a empresa responsável pelo produto cumpre a legislação no que se refere aos resíduos de embalagens.

Legislação e regras de utilização da marca Ponto Verde

A importância desta sociedade deve-se ao facto da legislação sobre embalagens e resíduos de embalagens abranger todas as embalagens de produtos colocados no mercado nacional, sejam elas utilizadas ou produzidas, a nível doméstico, industrial, agrícola ou comercial, incluindo lojas, escritórios, e serviços, independentemente do material utilizado e dos resíduos dessas embalagens. São portanto inúmeras as entidades que podem tirar partido desta entidade.

Qualquer empresa que utilize a marca *Ponto Verde* deverá respeitar a definição desta, bem como assumir quaisquer responsabilidades inerentes a este protocolo.

A definição oficial da marca *Ponto Verde* é: “A marca *Ponto Verde* colocada numa embalagem significa que, para essa embalagem, foi paga uma contribuição financeira à *Sociedade Ponto Verde*®, a qual, estabelecida de acordo com os princípios definidos pela **Directiva Europeia nº 94/62** e respectiva legislação nacional, é responsável pela valorização das embalagens depois de usadas”. [5] [6]

A presente directiva é aplicável a todas as embalagens colocadas no mercado na Comunidade e a todos os resíduos de embalagens, quer sejam utilizadas ou rejeitadas como refugo pelas indústrias, serviços, escritórios, estabelecimentos comerciais, oficinas, agregados familiares ou outras entidades a qualquer outro nível e independentemente dos materiais que as constituem. Ao aderirem à SPV as empresas mantêm os seus cumprimentos legais de forma simples e vantajosa.

O símbolo deve ser colocado na própria embalagem visível e de fácil leitura, com uma duração compatível com o tempo de vida da embalagem mesmo depois de aberta.

O símbolo deve ser colocado na própria embalagem ou rótulo, sendo obrigatória para embalagens primárias, aquelas que envolvem directamente o produto.

Quanto à apresentação gráfica do símbolo existe todo um conjunto de regras. Estas são precisas e nada flexíveis a alterações. O símbolo deve ser usado nas suas proporções e unidade de cores, não pode ser complementado por qualquer menção ou elemento gráfico, nem ser alterado sem o acordo prévio expresso na SPV.

A dimensão mínima do símbolo é 10mm de diâmetro, sendo tolerado um mínimo de 6mm para as embalagens pequenas.

As técnicas de marcação são igualmente sugeridas pela SPV (offset, serigrafia, etc.) podendo a empresa optar por impressão sobre as embalagens ou etiquetas coladas sobre as mesmas.

Simbologia da Reciclagem

Associado ao símbolo *Ponto Verde* podem surgir outros símbolos com informação extra para o utilizador/consumidor sobre o que fazer, ou como pode ajudar a dar seguimento aos resíduos. Estes ícones (figuras 7, 8 e 9) sugerem onde devem ser colocadas as embalagens depois de usadas, facilitando a sua recolha e encaminhamento por parte da SPV.



Figura 7 - Simbologia do ecoponto amarelo.



Figura 8 – Simbologia do ecoponto azul.



Figura 9 - Simbologia do ecoponto verde.

Significado e critérios de utilização

Associados a estes ícones surgem regras de sinalética e normas de utilização para que o utilizador/consumidor o possa identificar de imediato.

Os ícones só podem ser usados em embalagens que não sejam reutilizáveis, que se transformem em resíduos urbanos, que não contenham resíduos classificados como perigosos e cujas embalagens de produtos não contrariem as regras de deposição do

sítio da SPV. Uma vez respeitando estes pontos, a responsabilidade de utilização do símbolo continua a ser das empresas que o utilizarem.

Desta forma as empresas devem portanto equacionar qual a informação a colocar de acordo com o material da embalagem ou, no caso de existir mais do que um componente, qual o material em maior quantidade, *regra do material “dominante”*, para que resulte numa separação lógica e fácil.

O ícone da figura 7 deve ser aplicado a materiais “plástico” e “metal” e sugere que devam ser colocados no Ecoponto Amarelo. O ícone da figura 8 refere-se a “papel/cartão” para depositar no Ecoponto Azul, e por fim na figura 9 temos o ícone respeitante ao Ecoponto Verde para o material “vidro”.

Nas normas de utilização existe igualmente critérios referentes a cores e tamanho dos ícones que têm de ser respeitados pelas empresas de forma a mater uma uniformidade reconhecida pelos consumidores/utilizadores das embalagens. É aconselhada a utilização das cores dos respectivos Ecopontos embora esta escolha não seja obrigatória. Não é permitindo alterar as formas ou proporções aos elementos do ícone, nem ao próprio ícone. As tonalidades devem ser diferentes para o ícone e para o seu fundo e não devem ser cores diferentes nos vários elementos do ícone. Não se podem acrescentar ou retirar elementos nem destacar uns em relação aos outros. [5]

É recomendada uma dimensão mínima de 7x7mm de forma a que a sinalética seja legível e de perfeita visibilidade. Para isso as técnicas de marcação também são sugeridas, volfragem, serigrafia são algumas das hipóteses.

Símbolo de Marcação CE

Um dos símbolos com qual o consumidor tem mais contacto é com o símbolo de marcação em conformidade com união europeia apresentado na figura 10.



Figura 10 – Marcação CE.

Apesar da maioria (cerca de 90%) dos inquiridos no nosso estudo reconhecer o símbolo, ninguém sabe o que significa este símbolo. A grande parte dos inquiridos pensa que este símbolo significa que o produto foi produzido na União Europeia. Na verdade, o significado deste símbolo ainda suscita algumas dúvidas uma vez que corresponde às expressões Comunidade Europeia e Conformidade Europeia.

Teoricamente, todos os produtos fabricados dentro da união europeia deverão ter esta marcação, que “garante” a adequação do mesmo às directivas europeias.

Esta marcação pode ser atribuída a um produto por duas vias:

- por um organismo independente de certificação;
- pelo próprio fabricante.

Esta é provavelmente a razão de existirem no mercado europeu, brinquedos perigosos com marcação CE, pois o fabricante julga por si só se os seus produtos se adequam às normas em vigor.

Existe portanto, uma legislação de suporte a esta marcação, mas essa legislação é ineficaz por três razões:

- as normas não são suficientemente abrangentes (ex.: produtos chineses);
- colocar nas mãos dos fabricantes a responsabilidade de marcar o produto é um acto de grande irresponsabilidade, uma vez que os produtores vão querer fazer passar a ideia de que o seu produto tem segurança, independentemente disso ser verdade ou não;

- não existe uma fiscalização que assegure que a marcação CE só é colocado em produtos que estejam em conformidade com as directivas.

Em suma, esta marcação **não** é sinónimo de qualidade.

Símbolos comuns

Um símbolo válido a nível europeu é o Rótulo Ecológico Europeu, representado na figura 11. Este símbolo pode ser considerado como o único realmente ecológico, baseado numa directiva europeia (Regulamento CEE 880/92 de 23 de Março, revisto pelo Regulamento (CE) 1980/2000 do Parlamento Europeu e do Concelho, de 17 de Julho de 2000), este símbolo garante que o produto revelou num estudo comparativo com produtos semelhantes, um mínimo de impacto ambiental ao longo do ciclo de vida.

A criação deste símbolo visa estimular o consumidor para a utilização de produtos “mais amigos do ambiente”. A adesão a esta sinalética é voluntária e apenas é necessário que o produto satisfaça um conjunto de requisitos de desempenho ambiental, quantitativos e/ou qualitativos, estabelecidos por uma autoridade competente para o grupo de produtos a que pertence.



Figura 11 – Rótulo Ecológico Europeu.

Encontram-se frequentemente nas embalagens de produtos alimentares que têm oferta de brinquedos o símbolo gráfico de aviso de idade recomendada (figura 12).



Figura 12 – Símbolo gráfico para aviso de idade.

Este símbolo significa que os brinquedos em questão não devem de ser facultados a crianças com idades inferiores a 3 anos de idade. Esta marcação deve ser colocada no brinquedo bem como na embalagem onde é comercializado e deve vir acompanhado da indicação do risco inerente ao brinquedo. Frequentemente o risco alertado por este símbolo é o risco de bloqueio de vias respiratórias devido a aspiração dos constituintes mais pequenos ou mesmo perigo de ingestão ou introdução desses constituintes nos ouvidos e nariz. Devem vir nas embalagens enumerados os cuidados a ter bem como o contacto dos fornecedores para esclarecimento do consumidor sobre a segurança do produto. Deve-se ter em conta o símbolo gráfico de aviso de idade para que se possa orientar a escolha dos produtos com características pedagógicas adequadas a cada criança.

Na grande maioria das embalagens alimentares encontra-se uma marcação de segurança representada na figura 13.



Figura 13 – Segurança da embalagem alimentar.

Esta marcação garante que a embalagem assegura a qualidade do alimento e que o protege contra qualquer tipo de contaminação conservando-o em bom estado de consumo pelo menos até expirar o prazo de validade desse mesmo produto. Contudo o controlo sobre a aplicação deste símbolo nas embalagens não tem qualquer tipo de controlo pelo que lhe confere uma utilização abusiva.

Inquéritos aos Consumidores

Foram efectuados alguns questionários sobre a presença de símbolos nas embalagens de alimentos de modo a investigar o conhecimento do consumidor e o grau de confiança que este deposita nestes símbolos. O símbolo de certificação de produtos da *Certif* (empresa certificadora de produtos e serviços) encontra-se na figura 3.

Quanto ao conhecimento do símbolo 34% dos inquiridos afirmaram já o ter visto pelo menos uma vez. Apesar da maioria das respostas ser negativa, quando são confrontados com o possível significado do símbolo de certificação da *Certif* os inquiridos respondem dizendo que significa que o produto é certificado ou genuíno e que cumpre as normas de qualidade. Algumas pessoas a respondem que “A *Certif* deve gostar do produto”, confessando que não fazem ideia de qual o significado.

Quanto à confiança em produtos marcados com o símbolo de certificação *Certif*, 70% dos inquiridos dizem confiar nos produtos com este símbolo, enquanto que os restantes inquiridos dizem não se preocupar com a simbologia ou que confiam no símbolo apenas se a entidade certificadora for competente. Esta atitude por parte do consumidor mostra que apesar de reconhecerem a importância dum sistema de qualidade, não têm particular atenção à simbologia presente nas embalagens dos produtos que consomem/utilizam diariamente.

Na realidade este símbolo é atribuído a produtos sobre os quais foi solicitada a certificação pela *Certif* e garante que o produto é certificado de acordo com os requisitos e normas que se lhe aplicam.

Outros símbolos investigados por terem uma utilização bastante frequente foram os símbolos dos diferentes ecopontos (Figuras 7 a 9).

Todos os inquiridos mostraram ter conhecimento sobre os símbolos referentes aos diferentes ecopontos e respondem acertadamente sobre o seu significado. Todos os inquiridos sabem que cada símbolo sugere o local onde devem ser colocadas as embalagens depois de usadas e que surgem impressos na própria embalagem ou rótulo do produto. Notou-se uma particular atenção ao processo de reciclar os resíduos bem como a preocupação de reciclar bem.

O símbolo de certificação da SGS foi igualmente alvo de pesquisa (figura 2).

Quanto ao conhecimento que o consumidor mostrou adquirir sobre este símbolo, cerca de 50% dos inquiridos afirmou conhecer o símbolo, os restantes mostraram não ter conhecimento da marcação. Quanto ao significado a maioria diz ser uma marcação para um produto certificado e/ou que o símbolo é atribuído a empresas certificadas pela norma **ISO 9001:2000** e/ou que o produto é genuíno e respeita as normas de qualidade.

Foi também questionado se as pessoas confiam em produtos com a marcação da SGS ao que cerca de 80% das pessoas inquiridas respondeu prontamente que sim havendo no entanto pessoas que não sabendo o que significa, não sabem se devem confiar.

Este símbolo é na realidade atribuído a produtos cuja certificação é solicitada à empresa certificadora SGS e que preenchem os requisitos e normas de qualidade exigidos por esta empresa. Essa certificação é feita de acordo com a norma **ISO 9001:2000**.

Sendo um símbolo bastante presente em produtos alimentares foi também posto em questão da marcação da figura 13.

Este símbolo que frequentemente se encontra em embalagens de alimentos, significa que a embalagem é segura e que mantém a qualidade do produto, no mínimo, até expirar o prazo de validade do produto.

Ao serem abordados sobre o conhecimento desta marcação, 93% dos inquiridos diz conhecer o símbolo, contudo o significado não é claro para o consumidor, sendo a opinião de cerca de 24% que a marcação “simboliza um restaurante”, sendo as restantes respostas bastante variadas. Apenas um inquirido afirma que o símbolo diz respeito à embalagem e que significa que esta é certificada para o produto alimentar em questão.

Quanto à confiança neste símbolo, 70% das pessoas inquiridas diz confiar em produtos com esta marcação, havendo porém alguns inquiridos que dizem não saber se devem confiar tendo em conta que não conhecem o significado, 20% não sabem ou não respondem a esta questão.

O símbolo ponto verde apresentado na figura 6 está presente em praticamente todas as embalagens e foi também apresentado nos inquéritos. A totalidade dos inquiridos afirmou conhecer o símbolo, contudo o significado parece não ser tão claro e conhecido como a própria marcação. Cerca de 68% dos inquiridos respondeu que o símbolo significa que a embalagem do produto é reciclável ou reciclada, 14% dizem que o símbolo significa ecoponto e nas restantes opiniões apenas uma se identifica com o significado real.

Este símbolo consta em todas as embalagens de produtos cujos fabricantes contribuem financeiramente para a Sociedade Ponto Verde para que as autarquias recolham e processem as embalagens vazias.

Finalmente o último símbolo apresentado aos inquiridos foi a marcação CE (figura 10).

A totalidade dos inquiridos afirma conhecer a marcação CE pois é apresentada em grande parte dos produtos. Quanto ao seu significado, as opiniões são variadas, circulando todas em volta da comunidade europeia. As opiniões mais frequentes são que o símbolo é averbado em produtos que cumprem os requisitos da comunidade europeia, ou que se encontra em produtos produzidos na união europeia ou mesmo que significa “comunidade europeia”. Apenas 10% das pessoas afirmaram não saber o significado do símbolo.

A confiança na marcação CE é muito elevada. Cerca de 83% dos inquiridos deposita a sua confiança neste símbolo.

A marcação CE é um símbolo colocado pelos fabricantes em todos os produtos que respeitam as normas de segurança definidas para os mesmos, contudo esta marcação não tem qualquer controlo para correcta aplicação dando lugar a abusos de utilização.

Estes inquéritos foram feitos a consumidores com idades compreendidas entre os 20 e os 23 anos, todos alunos de instituições de ensino superior.

Efectuando um ponto da situação, verifica-se que os símbolos presentes nos produtos alimentares, são pouco conhecidos pelos consumidores verificando-se um maior conhecimento, nos símbolos que são acompanhados de uma frase sucinta, ou nos símbolos relativos ao ambiente. Apesar de não conhecerem os símbolos e de não saberem o seu significado, a maioria dos consumidores confia na informação, dando mesmo mais importância aos que não necessitam de qualquer controlo sobre a sua utilização e que são utilizados abusivamente como é o caso da marcação CE e do símbolo certificador da qualidade da embalagem. É de salientar um artigo publicado na revista ProTeste [2] sobre a simbologia existente nos produtos e que visa testar o conhecimento desses mesmos símbolos pelo consumidor, em que se chega à conclusão que os “Símbolos, pouco ou nada dizem”, realçando também que os símbolos mais inúteis são os mais conhecidos bem como os mais valorizados.

Sendo assim depreende-se do estudo efectuado que para os símbolos dos alimentos terem um papel mais activo no consumidor devem ser apelativos e transparentes ou seja claros de compreensão, devendo também ser facultada a informação ao cliente sobre a simbologia existente, verificando-se falta desta, não permite ao consumidor um conhecimento claro sobre significados e condições gerais de utilização.

Deve definir-se legislação aplicável definindo as condições de utilização dos símbolos, havendo no entanto já um conjunto de normas definidas, mas que não passam de boas práticas por parte dos fabricantes.

Conclusão

Depois do estudo efectuado conclui-se que os símbolos devem ser mais claros de modo a não criar confusão na sua percepção e compreensão do seu significado por parte do consumidor, principalmente os símbolos de segurança que apesar de fornecerem informação importante não são conhecidos por parte do consumidor. Devem também respeitar certas normas de utilização que devem ser implementadas por uma entidade competente, obrigando a que os produtos sejam sujeitos a testes antes de seguirem para os locais de comercialização. É necessário que haja também uma entidade de fiscalização que se notifique que a utilização dos referidos símbolos está a ser feita correctamente.

As marcações sem controlo de utilização, como a marcação CE, devem ser tidas em conta obrigando a que a sua utilização seja controlada e fazendo com que os fabricantes e importadores submetam os produtos a um controlo periódico para tornar estes símbolos em símbolos de confiança.

Se estas medidas forem tomadas os próprios símbolos irão ajudar o consumidor na escolha adequada.

Agradecimentos

Gostávamos de fazer um agradecimento especial à gestora de cliente Ana Fazenda (da *APCER*), ao engenheiro Vítor Amorim (da *CERTIF*) pela disponibilidade prestada na ajuda à realização do trabalho tendo o cuidado de nos fornecer informação útil para a nossa pesquisa, e ao *IPQ* por nos ter recebido tão prontamente.

Bibliografia

- [1] - Revista *Proteste*, nº.257 Abril 2005, pág. 36.
- [2] - Revista *Proteste*, nº.256 Março 2005, pág. 30.
- [3] - Revista *Proteste*, nº.218 Outubro 2001, pág. 43.
- [4] - Revista *Proteste*, nº.235 Abril 2003, pág 55.
- [5] - www.pontoverde.pt
- [6] http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/pt/oj/2005/c_044/c_04420050219pt00230023.pdf
- [7] - www.certif.pt
- [8] - www.sgs.pt
- [9] – www.iapmei.pt