

Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte – FCSGN

Departamento de Administração

Francieli Franz Moreira

**A INFLUÊNCIA DO SETOR DA GARANTIA DA QUALIDADE NA EXECUÇÃO DO
PLANO DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO DA EMPRESA VALE GRANDE
INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS S/A**

Guarantã do Norte-MT

2015

Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte – FCSGN

Departamento de Administração

Francieli Franz Moreira

**A INFLUÊNCIA DO SETOR DA GARANTIA DA QUALIDADE NA EXECUÇÃO DO
PLANO DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO DA EMPRESA VALE GRANDE
INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS S/A**

Monografia apresentado à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso, no Curso de Administração da Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte- MT, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração com vistas à elaboração de TCC na forma de um trabalho monográfico.

Orientação: Prof. Me. Lucélia A. Rothermel

Guarantã do Norte- MT

2015

Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte – FCSGN

Departamento de Administração

Francieli Franz Moreira

**A INFLUÊNCIA DO SETOR DA GARANTIA DA QUALIDADE NA EXECUÇÃO DO
PLANO DE BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO DA EMPRESA VALE GRANDE
INDÚSTRIA E COMÉRCIO DE ALIMENTOS S/A**

Monografia apresenta ao curso de Administração de Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte- MT como requisito para obtenção de título de bacharel em Administração.

Prof. Me. Lucélia A. Rothermel

Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte- FCSGN

Prof. Me. Hélio Yassuo Hamamura

Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte- FCSGN

Prof. Esp. José Roberto Villaça

Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte- FCSGN

Guarantã do Norte- MT, 01 de dezembro de 2015.

DEDICATORIA

Dedico aos meus pais, meu Marido por me apoiar, Mestres Amigos e colaboradores desta jornada A todos aqueles que me apoiaram, e me incentivaram a atingir meu objetivo através da persistência.

AGRADECIMENTO

Agradeço primeiramente a Deus, pela minha saúde, disposição e bençãos que me concede diariamente.

Aos meus pais pelo amor e carinho ao qual me deram sempre, ao meu irmão que sempre esteve comigo.

Ao meu marido, que sempre esteve ao meu lado me apoiando e consolando em todos os momentos de alegria e frustração.

A todos os meus amigos que direta ou indiretamente me ajudaram nesta jornada.

EPIGRAFE

“Posso ter defeitos, viver ansioso e ficar irritado algumas vezes, mas não esqueço de que minha vida é a maior empresa do mundo”. E que posso evitar que ela vá à falência.

Ser feliz é reconhecer que vale a pena viver apesar de todos os desafios, incompreensões e períodos de crise.

Ser feliz é deixar de ser vítima dos problemas e se tornar um ator da própria história.

É atravessar desertos fora de si, mas ser capaz de encontrar um oásis no recôndito da sua alma.

É agradecer a Deus a cada manhã pelo milagre da vida.

Ser feliz é não ter medo dos próprios sentimentos. É saber falar de si mesmo. É ter coragem para ouvir um “não”!

É ter segurança para receber uma crítica, mesmo que injusta.

Pedras no caminho? “Guardo todas, um dia vou construir um castelo”
(FERNANDO PESSOA).

RESUMO

A pesquisa de estudo de se deu na indústria e comércio de alimentos vale grande Indústria e Comércio de Alimentos S/A - Frialto. O estágio teve como atividades as tarefas internas da empresa, principalmente no que se refere à garantia da qualidade. A preocupação com a qualidade de produtos de origem animal é um assunto, que necessita de uma atualização diária. O setor de controle de qualidade das indústrias frigoríficas deve estar sempre em consonância com o que o mercado interno e externo exige devido à grande cobrança do consumidor final. A rotina foi acompanhada de forma de diário de bordo, nas atividades rotineiras de inspeção higiênica do estabelecimento e de seus funcionários com objetivo de produzir e fornecer produtos ricos e inócuos ao consumidor. Além disso também descreve noções básicas sobre controle de qualidade, Boas Práticas de Fabricação, Procedimento Padrão de Higiene Operacional e Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle.

Palavras-Chave: Qualidade, Controle, Frigorífico.

ABSTRACT

The study research took place in the industry and food trade worth big industry and Food Trade S / A - Frialto. The stage had as activity the internal tasks of the company, especially with regard to quality assurance. Concern over the quality of animal products is a subject which requires a daily update. Quality control sector of refrigeration industries should always be in assonance with the domestic and foreign market demands due to the large collection of the final consumer. The routine was accompanied by the form of the logbook, in hygienic routine inspection activities of the establishment and its staff in order to produce and deliver rich and safe products to consumers. Furthermore also describes the basics of quality control, Good Manufacturing Practices, Sanitation Standard Operating Procedure and Hazard Analysis and Critical Control Points.

Keywords: Quality, Control, Fridge.

Lista de Ilustrações

Figura 1 - Barreira Sanitária	54
Figura 2 - Higienização da Bota, BPF.	55
Figura 3 - Higienização das Mãos	55
Figura 4 – Higiene Pessoal	56

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 Objetivos Gerais	13
1.1.1 Objetivos Específicos	13
1.2 Justificativa.....	14
2. BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO – BPF.....	15
2.1 Qualidades na Saída/Expedição	22
2.3 Boas Práticas de Fabricação.....	23
2.3.1 Contaminantes	25
2.4 Higienização	26
2.5 Procedimentos de Higiene Pré-Operacional (PPHO PRÉ-OP).....	26
2.6 <i>Procedimentos Sanitários Operacionais (PSO) e Procedimento de Higiene Operacional (PPHO-OP)</i>.....	27
3 METODOLOGIA	28
3.1 Estudos de Caso da Empresa	29
4. ANÁLISE E DEMONSTRAÇÕES	31
4.1 Descritivos da Política de Qualidade.....	31
4.2 Formas de Aplicação da Política da Qualidade	34
4.3 Procedimentos de Monitoramento de Indicadores, Objetivos e Metas.....	35
4.4 Estabelecimentos dos Objetivos, Metas de Desempenho Corporativo e Operacional.....	35
4.5 Acompanhamentos de Metas de Desempenho.	36
4.6 Revisões dos Objetivos e Metas.....	36
4.7 Treinamentos, Competências, Qualificações e Conscientização.	37
4.8 Identificações das Necessidades de Treinamento	38
4.8.1 <i>Plano de Treinamento</i>	38
4.8.2 <i>Execução dos Treinamentos</i>.....	38
4.8.3 <i>Metodologia Aplicada</i>	39
4.9 Infraestrutura e Materiais.....	39
4.10 Conscientizações de Visitante	39
4.11 Procedimentos de Controle de Documentos e Registros	39

4.11.1 Controle de Documentos / Aprovação de Documentos.....	41
4.12 Controles de Revisão.....	41
4.13 Arquivos e Armazenamentos	41
4.14 Procedimentos de Auditoria Interna.....	42
4.15 Procedimentos Gerais para Realização de Auditorias.....	42
4.16 Procedimentos de Recebimento de Embalagens.....	45
4.17 Procedimentos de Aquisição de matéria-prima (Carne com Osso).....	46
4.18 Procedimentos Para Avaliação de Transporte	46
4.19 Procedimentos Para Prestadores de Serviço	47
4.20 Procedimentos de Liberação de Produtos e Gestão de Produtos Não Conforme	48
4.21 Responsabilidades.....	48
4.22 Liberações dos Produtos	49
4.23 Tratamentos de Reclamações	49
4.24 Reclamações Oriundas de Clientes Externos	50
4.25 <i>Reclamações Oriundas do Centro de Distribuição (CD)</i>	50
4.25.1 <i>Reclamações de Fornecedores</i>	51
4.25.2 <i>Gerenciamento de Reclamações</i>	52
4.26 <i>Programas de Pesquisa de Satisfação Dos Clientes</i>	52
CONCLUSÃO	57
REFERÊNCIAS.....	58
Apêndice – A – Modelo de solicitação	59

1 INTRODUÇÃO

No mundo atual as redes frigoríficas de carne bovina estão em constante crescimento na economia global expandindo sua atuação. As Fronteiras econômicas vão a cada vez mais especializadas nas suas atividades obtendo mais relações contratuais nacionais e internacionais, para a distribuição de seus produtos.

Conforme a necessidade do constante aperfeiçoamento das ações de controle sanitário visando a proteção da saúde dos consumidores, as organizações se obrigam a possuir um setor atuante relacionado a inspeção dos processos produtivos, desde a chegada da matéria prima até o resultado do produto final. Este setor foi nomeado Garantia de Qualidade, onde se executa inspeções de higiene sanitária. Dentre os fatores que determinam a qualidade da carne estão os procedimentos realizados para se garantir um produto final de qualidade.

Para que se obtenha um produto final de qualidade é necessário que além de inspecionar a estrutura organizacional e obter controle sanitário, a Garantia de Qualidade divulgue entre os manipuladores e influencie-os a executar as normas contidas no plano de Boas Práticas de Fabricação.

Pode-se considerar cadeia um sistema produtivo que possui uma sequência de operações que envolvem máquinas, pessoas (trabalhadores) e matérias-primas, na qual cada operação só é executada após a conclusão da anterior, e assim sucessivamente até o final do processo produtivo. Desta forma, outro aspecto da cadeia de produtos agroindustriais a ser exposto é o de garantir a integridade da saúde daqueles que irão consumir tais produtos, o que faz com que a preocupação em oferecer produtos seguros seja cada vez maior, já que frequentemente há casos de pessoas que consomem determinado produto e o mesmo causou algum problema de saúde, nos casos mais graves, até mesmo a morte. Há destaque para a agroindústria, neste caso específico, o frigorífico de abate e processamento de bovinos, pois este é considerado o agente coordenador, que apesar da pouca estruturação, tem a finalidade de aprimorar a gestão na cadeia e garantir a qualidade do produto, através do processo de transação de informações (BORRÁS, TOLEDO, 2006; MARTINS, 2007).

“Sendo assim, “hoje se tornou fundamental o controle do processo de produção” desses alimentos ainda na fazenda ou durante a pesca, passando pelas etapas de industrialização e comercialização”. O que também deixa claro “a

necessidade de controlar a qualidade da produção de alimentos em todas as etapas produtivas, ou seja, da fazenda à mesa do consumidor” (BORRÁS; TOLEDO, 2006, p. 23). Assim como em todas as demais cadeias produtivas, a da carne bovina é de grande complexidade, pois é necessário atender às exigências cada vez maiores por parte do mercado e seus clientes, além de cumprir todas as normas e legislações impostas por órgãos governamentais, como o Ministério da Agricultura, visando sempre a qualidade dos produtos e a segurança do consumidor.

Boas Práticas de Fabricação: é um estudo realizado na empresa Vale Grande Indústria e Comércio de Alimentos S/A. Matupá – MT no ano de 2015.

No competitivo mercado de produtos alimentícios, a qualidade dos produtos deixou de ser uma vantagem competitiva a se tornou requisito fundamental para a comercialização dos produtos. Uma das formas para se atingir um alto padrão de qualidade é a implantação do Programa de Boas Práticas de Fabricação – BPF. Este programa é composto por um conjunto de princípios e regras para o correto manuseio de alimentos, abrangendo desde a matéria – prima até o produto final, com o principal objetivo de garantir a integridade do alimento e a saúde do consumidor.

As normas que estabelecem as Boas Práticas de Fabricação – BPF envolvem requisitos fundamentais que vão desde as instalações da indústria, passando por rigorosas regras de higiene Pessoal, até a descrição dos procedimentos envolvidos no processamento de produto?

Qual a influência da Garantia de Qualidade na execução das normas de Boas Práticas de fabricação?

1.1 Objetivos Gerais

Verificar a influência do setor da Garantia de Qualidade na execução das normas contidas no plano de Boas Práticas de Fabricação.

1.1.1 Objetivos Específicos

Identificar a importância do cumprimento das exigências do plano de Boas Práticas de Fabricação.

Analisar a frequência da execução das barreiras sanitárias nos setores industriais.

1.2 Justificativa

Uma das formas para se atingir um alto padrão de qualidade é a implantação de programas de qualidade. Estes programas envolvem requisitos fundamentais que vão desde as instalações da indústria, passando por rigorosas regras de higiene pessoal, até a descrição dos procedimentos envolvidos no processamento do produto. Esta pesquisa possui o intuito de descobrir a influência que o setor da Garantia de Qualidade exerce na execução do programa de qualidade Boas Práticas de Fabricação, sendo este de extrema importância para se garantir um produto de alta qualidade e dentro dos padrões exigidos.

O principal objetivo deste programa é prevenir contaminações diretas e indiretas dos produtos aqui produzidos. A necessidade de constante aperfeiçoamento das nações de controle sanitário na área de alimentos fez com que o Setor de Garantia de Qualidade, dentro de sua competência, elaborasse um conjunto de regras para o correto manuseio, abrangendo desde as matérias – primas até o produto final, de forma a garantir a saúde e a integridade do consumidor.

2. BOAS PRÁTICAS DE FABRICAÇÃO – BPF

Como o nome diz, na parte das Boas Práticas de Fabricação (BPF) o inspetor deve fazer um controle de todo o material da indústria para que o andamento da fabricação não seja prejudicado.

É observado o funcionamento das luminárias e protetores, qual a situação da lâmpada de isca luminosa, se os termômetros estão ajustados, tela dos computadores nos setores, se o alarme do detector de metais, os carrinhos da desossa e as esteiras estão funcionando. Também precisa averiguar se há presença de corpos estranhos ou pragas no ambiente.

Além disso, também vistoriam o material utilizado para embalar o produto, e coletam algumas amostras para conferir a embalagem primária e a secundária, conferem se o peso e a quantidade das peças estão de acordo com a etiqueta.

Os produtos geralmente são armazenados em embalagens feitas em caixa de papelão, respeitando sempre o prazo determinado para ser comercializada, pois segundo Pardi *et al* (2007) o armazenamento demorado produz alterações progressivas, com prejuízo no aroma, na cor, na consistência e na suculência.

Nas planilhas tem que ser anotadas se o que foi inspecionado esta conforme (C) ou não conforme (NC), se em alguma circunstância for NC é necessário que o inspetor tome nota da ocorrência, escrevendo quais foram às medidas corretivas e as preventivas adotadas por ele. Também deve marcar o horário exato de quando aconteceu e passar para o responsável do setor para que sejam tomadas as providências cabíveis em cada situação.

Nos dias atuais a qualidade dos produtos vem cada vez mais sendo cobrada pelos consumidores. Devido este fato as organizações estão implantando um novo setor o qual se denomina Garantia de Qualidade, este por sua vez vem evoluindo constantemente e possui influencia sobre a implantação e execução das normas dos programas de qualidade.

O sistema de gestão de qualidade era considerado um conceito técnico, pois era de responsabilidade apenas de seus responsáveis inspecionarem, planejar, e medir a qualidade.

O processo de gestão de qualidade é hoje em dia, uma necessidade para qualquer tipo de atividade, desde uma indústria até um prestador de serviços. A cada dia vem se trabalhando de forma a aprimorar conceitos que imponham

qualidade aos serviços e produtos. Para se gerir a questão de qualidade de maneira a obter resultados positivos deve-se atentar aos alicerces que a compõem.

A gestão de qualidade possui três bases: o primeiro diz respeito às Instrumentos e técnicas que as pessoas são habilitadas a usar, o segundo concentra-se no cliente como foco, e o terceiro é a cultura da organização, ela pode ser um facilitador na busca constante de satisfação do cliente através de um sistema integrado de instrumentos, técnicas e treinamento, o que abrange a melhoria contínua dos processos dentro da empresa o que faz com que os produtos e serviços sejam de alta qualidade.

A qualidade dos produtos e serviços deixou de ser uma vantagem competitiva para as empresas, e passou a ser essencial para a sobrevivência das mesmas.

Para se alcançar um produto de excelente qualidade precisa-se atentar aos mínimos detalhes de todos os processos e procedimentos seguidos durante a produção, ou prestação de um serviço.

Hoje em dia o termo qualidade é uma forma de gestão que possui o conceito de melhora contínua em qualquer organização, e afeta a todas as pessoas e a todos os processos. Na atualidade é um fator estratégico para a organização se manter atuante no mercado assegurando a sua sobrevivência.

Uma maior qualidade aumenta o grau de satisfação dos clientes já que incrementa a quota de mercado, e dá a possibilidade de aumentar os preços, elevando assim os rendimentos. Também oferece como benefícios que diminui o grau de insatisfação dos clientes, pois reduz o número de defeitos e custos e eleva a produtividade (SASHIKIN E KISER, 1994 P. 37).

O fator comum em quase todas as tentativas de se conceituar a qualidade é a satisfação das necessidades do consumidor. Assim, um produto seria considerado qualitativamente correto, ou de “boa” qualidade, desde que satisfizesse as necessidades do consumidor (TOLEDO J.C., 1999, p. 21).

A garantia de Qualidade teve como procedimento mais antigo a inspeção dos seus produtos, para garantir a qualidade daqueles que os consumiam para a produção de bens necessários para a sobrevivência, desenvolvendo-se realmente como um método de controle de qualidade na segunda metade do século XX.

Com o aumento da industrialização e o aparecimento da produção em massa tornou-se indispensável um sistema baseado em inspeções, onde um ou mais atributos de um produto eram pesquisados, médicos ou testados a fim de assegurar a sua qualidade.

Os setores industriais passaram a se preocupar mais com o aprimoramento dos processos produtivos. Foi então que começou a ser adotado o controle da qualidade e onde as empresas passaram a ter como fator obrigatório o controle de qualidade.

A qualidade passou a ser vista não só como um conjunto de estratégias e planos, algo que apenas deveria ser controlado, mas também como uma política que deve ser bem administrada que integra todos os setores da empresa.

A garantia de qualidade é um setor ligado a todo processo produtivo da empresa, um setor que divulga, inspeciona e implanta os programas de qualidade no setor de fabricação de Produtos e Sub – Produtos, exigidos pelo SIF e seus órgãos competentes, assegurando assim que os produtos cheguem aos clientes com a qualidade necessária e livre de qualquer tipo de contaminação (BARÇANTE L. C. 1998, p. 03).

A garantia de qualidade possui o objetivo de conferir a qualidade dos produtos de origem animal produzidos pelo estabelecimento, efetuando a inspeção e fiscalização desde a chegada dos animais nos currais, verificando se os currais encontram-se devidamente higienizados, e se foi efetuada nos animais a dieta hídrica de 24 horas, necessária para o encaminhamento dos animais ao abate, onde se continua uma inspeção rigorosa de todos os processos para verificar se há alguma não conformidade sanitária nos procedimentos, higiene dos colaboradores e equipamentos.

Os equipamentos utilizados pela empresa passam por manutenções preventivas diariamente para garantir a conformidade e agilidade aos processos de produção, diminuindo tempo e custo.

As carcaças contaminadas por doenças ou qualquer outro tipo de contaminação que pode vir a agredir a qualidade do produto é condenada e enviada ao setor graxaria para ser incinerado, este setor é também responsável pela produção de subprodutos, são eles a farinha de carne e osso, farinha de sangue, sebo bovino, bÍlis e chifre (FRIALTO, 2015).

Diariamente são realizadas as inspeções pela garantia de qualidade neste setor, iniciando no momento da liberação do setor, onde se verifica a higienização efetuada nos equipamentos, funcionários e área de produção, avaliando se esta tudo conforme e registrando os fatos em planilhas específicas.

O setor da desossa é responsável por desossar as peças, padroniza-las conforme as linhas de produção e exigências dos clientes do mercado interno e externo, etiquetar, embalar, e enviá-las para a embalagem secundária (sala integrada á sala de desossa) onde são separadas conforme cortes e linha de produção, em seguida são encaixotadas para serem enviadas a paletização.

No setor de paletização as caixas são colocadas em palites de forma organizada e estocadas dentro das câmaras de resfriamento no caso de produtos resfriados, e tuneis de congelamento de produtos congelados. As câmaras e tuneis fazem parte do setor de expedição de desossa, no qual para efetuar as expedições dos produtos, devem ser cadastrados e agendados o carregamento para cada cliente específico, depois de efetuada a liberação para o carregamento é dado baixa no estoque de produtos e carregados conforme solicitação.

Os miúdos advindos do abate de bovinos são enviados pelos chutes-canais internos que efetuam o transporte de cada produto, encontram se em locais específicos distribuídos na sala de abate e caem nas mesas de produção no setor de miúdos, onde são limpos, processados, etiquetados, embalados, encaixotados e enviados por um elevador específico para a expedição e paletização de miúdos.

Na paletização de miúdos as caixas são registradas e estocadas, conforme pedidos dos clientes, os produtos são retirados dos estoques e carregados.

Estes processos de estocagem e controle de carregamento, juntamente com todas as entradas, saídas, movimentação e produção da organização são informatizados por meio de lançamentos em um sistema chamado sigma, controlador de todo o processo fabril e administrativo da empresa.

Em todos os setores antes do inicio da produção e após a liberação do almoço ao voltar às atividades são realizadas pelo setor garantia de qualidade barreiras sanitárias para a verificação da higiene dos colaboradores, onde são observados os atos de lavagem de botas, lavagem e sanitização de mãos e antebraços, barba feita, unhas curtas e sem produtos químicos (base e esmalte), perfumes com cheiro e toucas amarradas rentes ao pescoço, buscando-se evitar por

meio destes hábitos higiênicos a contaminação pelos colaboradores no momento da manipulação dos alimentos (FRIALTO, 2015).

Para se conseguir um produto final de qualidade, água potável é essencial, a empresa conta com o setor ETA – Estação de Tratamento de Água, onde o mesmo faz o controle de cloro, ph, turbidez e limpeza diária do floculador e decantador, instrumentos que efetuam a limpeza total da água não deixando com que a mesma tenha seu ph e turbidez fora do padrão (FRIALTO, 2015).

São realizadas verificações da água por hora no momento de produção, sendo medido o ph, a turbidez e o nível de cloro e registram-se os valores na planilha designada.

Todo o processo é acompanhado por um inspetor da garantia de qualidade, no qual mesmo também executa coletas microbiológicas e físicas – química mensalmente da água (MARTINS, 2007).

Bem Estar Animal (BEA): são técnicas utilizadas para evitar que o animal sofra maus tratos. Desta forma, tem o anexo da Instrução Normativa nº 3, de 17 de Janeiro de 2000 como objetivo “estabelecer, padronizar e modernizar os métodos humanitários de insensibilização dos animais de açougue para o abate, assim como o manejo destes nas instalações dos estabelecimentos aprovados para esta finalidade”. O bem-estar animal é o estado em relação às suas tentativas de se adapta ao seu ambiente, para tanto existem ferramentas das quais o animal dispõe para contornar inadequações presentes em seu meio ambiente, que na sua grande maioria, têm um caráter fisiológico ou comportamental. Este programa inicialmente era uma exigência por parte de clientes, mas tornou-se obrigatório em estabelecimentos frigoríficos devido à exigência do Ministério da Agricultura e por possibilitar que estes estabelecimentos pudessem exportar seus produtos, já que os clientes consideram de grande importância os cuidados tomados com os animais, que influenciam diretamente na qualidade do produto final (MAPA, 2000, p. 01).

Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC): o enfoque é descobrir em quais etapas do processo há perigo de contaminação do produto para que assim atue preventivamente de forma a eliminar o perigo Este programa visa garantir a produção de alimentos seguros à saúde do consumidor. O mesmo é acompanhado de dois pré-requisitos – as Boas Práticas de Fabricação (BPF) e os Procedimentos Padrões de Higiene Operacional (PPHO), que serão abordados a seguir.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA (2007, p. 01): “[...] esses pré-requisitos identificam os perigos potenciais à segurança do alimento [...] que garantam, ao final do processo, a obtenção de um alimento seguro e com qualidade”. O programa HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point - Ponto de Controle Crítico de Análises de Risco) é uma tentativa de implementar, padronizar e avaliar programas de segurança alimentar. Tem a finalidade de prevenir potenciais riscos relacionados à segurança do alimento (SPERS, 2003).

Boas Práticas de Fabricação (BPF): conjunto de procedimentos que determina na produção de produtos humanos e veterinários (que inclui a indústria alimentícia) Deste modo visa à produção de alimentos processados inócuos e saudáveis (MARTINS, 2007), ou seja, é outra ferramenta utilizada pelas empresas para garantir a segurança dos seus produtos (ANVISA, 2007b). Martins (2007) expõe que os elementos de um programa de BPF são: pessoal; edifício e instalações; produção.

Equipamentos e utensílios; limpeza e sanitização; codificação; armazenamento e distribuição; e, controle de pragas.

Procedimentos Padrões de Higiene Operacional (PPHO): asseguram a ausência de riscos de contaminação dos produtos, e define ações corretivas, ferramenta essencial na produção de produtos agroalimentares (MARTINS, 2007). Este é o segundo pré-requisito que junto com a BPF, acompanha o APPCC, pois este último é um programa para controle de processo e não para o ambiente que ocorre o processo, sendo assim, há a necessidade de se ter o BPF e o PPHO para completar esse sistema que juntos visam à segurança e a qualidade do produto que chega ao consumidor final. Com base na Resolução DIPOA/DAS nº 10, de 22 de maio de 2003 (MAPA, 2003, p. 02), tem-se: “[...] são procedimentos descritos, desenvolvidos, implantados e monitorizados [...]”. Desta forma, o PPHO busca verificar a segurança do produto em todas as etapas produtivas juntamente com o BPF, atuando no ambiente de produção paralelamente ao APPCC que atua no processo de produção.

Controle Integrado de Pragas (CIP): são os procedimentos para quando alguma praga invade o estabelecimento, e também são as formas de erradicação ou técnicas de combate, monitoração e barreiras para evitar as entradas (BUENO, 2006). É uma das ferramentas utilizadas pelas empresas industrializadas de alimentos que faz parte das Boas Práticas de Fabricação. Nestes estabelecimentos

é imprescindível à presença deste tipo de controle, no caso dos frigoríficos é uma exigência do Ministério da Agricultura, assim como a maneira que a empresa deve agir quando se depara com este problema. Tal exigência fica evidente no Anexo (p. 06) Regulamento Técnico Sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Elaboração para Estabelecimentos Elaboradores/Industrializações de Alimentos da Portaria nº 368, de 04 de Setembro de 1997 (MAPA, 1997).

Pontos de Controle (PC): dentro de um sistema de produção tem por objetivo monitorar determinada operação que apesar de apresentar algum tipo de perigo à integridade de um produto, permite que tal perigo possa ser controlado. Isto pode ser destacado através da Portaria nº 46, de 10 de Fevereiro de 1998 (p. 05): “Ponto de controle: qualquer ponto, operação, procedimento ou etapa do processo de fabricação ou preparação do produto que permite controle de perigos”. Através do Ponto de Controle é possível acompanhar as várias etapas de um processo produtivo, tomando ações corretivas para manter etapas e procedimentos dentro de parâmetros aceitáveis, ou seja, controlados.

Análises Laboratoriais (AL): que envolvem testes físico-químicas e microbiológicas dos produtos e insumos são de grande importância para a organização, pois além de ser obrigatória, é através destas que a organização consegue saber a qualidade de seus insumos e matérias-primas adquiridos. Para isto, existe o Plano Nacional de Controle de Resíduos (PNCR), um programa do Ministério da Agricultura que descreve a necessidade de se ter tal controle no que diz respeito às análises laboratoriais em produtos de origem animal. Segundo a Instrução Normativa nº 42, de 20 de dezembro de 1999, Anexo 01 (MAPA, 1999), é evidente o objetivo de se realizar análises laboratoriais em produtos de origem animal, pois através destas análises é possível detectar substâncias que prejudicam a saúde dos consumidores. Tais procedimentos são feitos por amostragem.

Planilhas de Verificação (PV): englobam também o monitoramento in loco são de fundamental importância para a organização, pois é através delas que a organização consegue visualizar o andamento de seus processos produtivos em todas as etapas de sua linha de produção, desde o recebimento de insumos e matérias-primas até a expedição do produto acabado. Segundo a Portaria nº 46, de 10 de Fevereiro de 1998 (MAPA, 1998, p. 13): “Todos os dados e informações obtidos durante os procedimentos de vigilância, de verificação, resultados laboratoriais, etc., devem ser registrados [...]”. Tais registros são verificados

posteriormente por órgãos públicos competentes, como o Serviço de Inspeção Federal (SIF). Os clientes, também, pois realizam auditorias e utilizam-se dos registros documentados da organização para avaliar o desempenho dos controles e ações adotados pela empresa.

ISO 9000 (ISO): a série representa um conjunto de padrões, de ordem mundial que estabelece exigências para os sistemas de qualidade das empresas (SLACK et al, 1999). A obtenção certificação representa um diferencial para as organizações que a possuem, principalmente no que tange à vantagem competitiva no mercado e pela preferência de clientes. Martins (2007) aponta que os requisitos da norma ISO 9001 (Sistemas de Gestão da Qualidade - Requisitos) são genéricos para serem aplicados em diversas indústrias. É importante ressaltar autores apresentam outras ferramentas, sistemas e metodologias: Martins (2007) apresenta a ISO 22000 e o Desdobramento da Função da Qualidade – *Quality Function Deployment* (QFD). Bueno (2006) também apresenta o QFD. Não se discute neste trabalho a ISO 22000 e nem o QFD, por questões metodológicas (*Grounded Theory*) e por não fazerem parte do contexto do frigorífico estudado.

2.1 Qualidades na Saída/Expedição

Nesta etapa, a preocupação com a qualidade dos produtos mostra-se com a mesma intensidade que em todas as etapas produtivas, pois é a última oportunidade que a empresa tem para identificar e reter produtos que apresentaram algum problema antes deste ir parar nas mãos do consumidor, e se isso acontecer, todos os esforços e cuidados tomados durante todo o processo produtivo foi inválidos. A saída/expedição está ligada à distribuição dos produtos. “Dela depende parte importante da qualidade percebida pelo cliente, isto é, o que ele sente ao comparar sua satisfação com suas expectativas” (MARTINS; ALT, 2002, p. 312).

Outro fator levado em consideração são as condições do transporte dos produtos bem como sua entrega. A confiabilidade da entrega é obra do recebimento da mercadoria no prazo correto, com a embalagem correta, sem danos causados pelo transporte. Estão envolvidos nesta etapa os meios de transporte, armazenamento e distribuição dos produtos. A organização avalia a melhor forma de transporte de acordo com seus produtos, fornecedores, localização via de acesso e

custos. Há ainda a utilização de CD (Centro de Distribuição) que facilita a entrega junto aos clientes de maneira rápida e eficiente, por estarem localizados em pontos estratégicos de fácil acesso. Aqui se podem citar os controles adotados pelas empresas para avaliarem as condições do produto a ser expedido e do local que realizará tal operação. Segundo a Portaria Resolução DIPOA/SDA N.º 10, de 22 de Maio de 2003, item 2.3.2 (MAPA, 2003, p. 2), “condução dos procedimentos antes, durante e após as operações”, são cuidados que a organização deve adotar para garantir a integridade e qualidade do produto. Todos os esforços são para que o produto chegue aos consumidores finais de maneira segura e com a qualidade esperada. Geralmente realizados com Planilhas de Verificação (PV) através de relatórios de expedição e teste de frio de containers e/ou caminhões frigoríficos.

2.3 Boas Práticas de Fabricação

As Boas Práticas de Fabricação (BPF) abrangem um conjunto de medidas que devem ser adotadas pelas indústrias de alimentos a fim de garantir a qualidade sanitária e a conformidade dos produtos alimentícios com os regulamentos técnicos. A legislação sanitária federal regulamenta essas medidas em caráter geral, aplicável a todo tipo de indústria de alimentos e específico, voltadas as indústrias que processam determinadas categorias de alimentos (ANVISA, 2002).

No Brasil, as BPF são normatizadas através do Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e Boas Práticas de Elaboração para Estabelecimentos Elaboradores/ Industrializadores de alimentos, regido pela Portaria n. 368 do Ministério da Agricultura Pecuária e Abastecimento, de 08 de setembro de 1997, o qual apresenta como objetivo estabelecer os requisitos gerais (essenciais) de higiene e boas práticas de elaboração para alimentos elaborados/industrializados para o consumo humano. O âmbito de aplicação deste regulamento compreende toda pessoa física ou jurídica que possua pelo menos um estabelecimento no qual se realizem algumas das seguintes atividades: elaboração/industrialização, fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos destinados ao comércio nacional e internacional (DUREK, 2005). Os fundamentos das BPFs são simples. Eles compreendem quatro práticas: Exclusão de microrganismos indesejáveis e material estranho; remoção de microrganismos. É

feito na implantação do programa de BPF a descrição de todos os procedimentos operacionais das seções de produção, elaboração e execução de treinamentos periódicos para funcionários; treinamento de integração; noções básicas de microbiologia e parasitologia para manipuladores de alimentos; higiene pessoal e higiene com equipamentos e utensílios de trabalho (JUNIOR; 1996). De acordo com NICOLAL 2006, a boa qualidade garante a boa sobrevivência da empresa destacando-a da concorrência, e garante o seu emprego. Alimentos estragados ou contaminados podem causar sérios problemas à saúde, visando proteger a saúde do consumidor, as legislações vigentes, os padrões e as especificações para alimentos vêm se tornando cada vez mais rígidos; as medidas sanitárias visam permitir a contaminação ou alterações de alimentos. (BRASIL, 2006).

Todas as etapas de produção, tais como resfriamento, congelamento, pasteurização, esterilização e distribuição, é importante que haja o controle dos alimentos para não os expor a ação de microrganismos capazes de provocar sua deterioração e transmissão de perigos que possam causar danos à saúde do consumidor (BRASIL, 2006).

Os donos de estabelecimentos que se destinam a fabricar produtos alimentícios têm uma responsabilidade muito grande com a qualidade de seus produtos e serviços, especialmente no que se refere à garantia de segurança à saúde do consumidor. (BRASIL; 2006).

É importante ter sempre em mente que aquele prestador de serviços que se preocupa constantemente com o consumidor, procurando oferecer qualidade e, no caso de alimentos, principalmente segurança, está também garantindo manutenção e sucesso nos seus negócios (BRASIL; 2006).

Na indústria de alimentos, a higienização é frequentemente negligenciada ou efetuada em condições inadequadas. Esta situação pode e deve ser revertida pelos profissionais que atuam na área (ANDRADE; MACEDO, 1996).

O profissional deve obedecer às normas de higiene para que não ocorram problemas, se não tiver formada uma compreensão e consciência geral do combate à contaminação, esse problema tão grave nunca se solucionará (JÚNIOR, 1996).

Todos os alimentos se apresentam desde a origem animal ou vegetal, contaminados de origem endógena, na qual os agentes já se encontram nos alimentos antes de sua obtenção, ou de origem exógena, na qual os alimentos são contaminados durante a sua manipulação. (GERMANO; GERMANO, 2003).

A contaminação acontece principalmente, através das mãos de manipuladores e dos utensílios. Assim, tábuas para corte, facas, cortadores, moedores, recipientes e panos de limpeza constituem veículos comuns para transmissão de agentes de toxinfecções alimentares (GERMANO; GERMANO, 2003).

Os riscos de uma intoxicação alimentar podem ir desde uma simples diarreia, dor de cabeça, vômitos, mal-estar geral, até estados mais graves como a infecção intestinal, paralisia muscular, problemas respiratórios, convulsões e até mesmo a morte (JUNIOR; 1996).

A implantação das BPF constitui o primeiro passo a ser dado por uma indústria de alimentos para assegurar uma produção segura e com qualidade. (JUNIOR; 1996).

2.3.1 Contaminantes

Estamos expostos a três tipos de perigos: **Biológico** - O maior risco à inocuidade dos alimentos. Neste perigo englobam-se as bactérias, fungos, vírus, parasitas e toxinas microbianas. Estes organismos vivem e desenvolvem-se nos manipuladores e podem ser transmitidos aos alimentos pelos mesmos. Outros ocorrem naturalmente no ambiente onde os alimentos são produzidos. A maior parte é destruída por processamentos térmicos e muitos podem ser controlados por práticas adequadas de armazenamento e manipulação, boas praticas de higiene e fabricação, controle adequado de tempo e temperatura de confecção (HIGIENE ALIMENTAR – CÓDIGO DE BOAS PRÁTICAS, 2007).

Físico - Vasto conjunto de perigos, de origem diversa, desde objetos presentes em matérias- primas até objetos que podem ser introduzidos nos produtos alimentares pelos processos que estão sujeitos, ou pelos próprios manipuladores. Estes perigos podem provir dos materiais de embalagem e acondicionamento de matérias-primas, de produtos em curso ou produtos acabados; equipamentos e utensílios; e dos próprios manipuladores. Os perigos físicos mais frequentes são: vidros, madeiras, metais, pedras, materiais de revestimento ou isolamento, plásticos, objetos de uso pessoal, ossos e espinhas (PORTAL DE SAÚDE PÚBLICA, 2007).

Químico - Conjunto de origem diversa, desde aqueles que se encontram associados às características das próprias matérias-primas, até os criados ou

introduzidos durante o processo. Por perigos químicos entendem-se os aditivos alimentares (usados em concentrações excessivas); os pesticidas; medicamentos veterinários; metais pesados; toxinas naturais (ex. cogumelos, peixes exóticos, marisco); alérgicos (ex. glúten, lactose); substâncias naturais vegetais (solanina da batata); químicos criados pelo processo ou introduzidos no processo (ex. produtos de limpeza e desinfecção), (PORTAL DE SAÚDE PÚBLICA, 2007).

Contaminação Cruzada - Ao transferirmos os microrganismos de um local para outro através de utensílios, equipamentos e mãos. (PORTAL DE SAÚDE PÚBLICA, 2007).

2.4 Higienização

Na indústria alimentar, o processo de higienização consiste num conjunto de práticas que tem como objetivo devolver ao ambiente de processamento (superfície das instalações, dos equipamentos e utensílios) a boa condição higiênica inicial (MANUAL DE HIGIENIZAÇÃO NA INDÚSTRIA ALIMENTAR, 2002).

Consiste essencialmente na eliminação de restos de alimentos e outras partículas. Este processo pode ser concretizado através de uma ação física (ex. varrer, escovar, etc.), química (utilização de detergentes) ou mecânica (bombas de alta pressão, etc.) sobre uma determinada superfície. Na indústria alimentar, a maioria dos procedimentos passa por uma ação conjunta da utilização de agentes químicos (detergentes), auxiliados pela ação mecânica (MANUAL DE HIGIENIZAÇÃO NA INDÚSTRIA ALIMENTAR, 2002).

2.5 Procedimentos de Higiene Pré-Operacional (PPHO PRÉ-OP)

Esse procedimento é feito em pontos específicos antes de iniciar os trabalhos na fábrica, o horário do início e do fim da checagem devem ser anotados nas planilhas e alguns dos pontos são os lavadores de botas e mãos, cortina de ar, se as portas estão funcionando adequadamente. Observam-se também os exaustores, o teto, se há rachadura ou sujidade no piso, ralos e chutes.

Enquanto os funcionários entram para o trabalho, há sempre alguém da GQ na porta para averiguar se eles estão lavando as botas e as mãos corretamente.

Durante o procedimento deve ser anotado se tudo esta conforme ou não, quando não, deve ser feito um registro de não conformidade no verso da planilha anotando o item que esta com defeito, a hora em que foi visto o problema e relatar ação corretiva e a ação preventiva aplicada durante a vistoria.

2.6 Procedimentos Sanitários Operacionais (PSO) e Procedimento de Higiene Operacional (PPHO-OP)

Estes dois procedimentos, na maioria das vezes, foram feitos juntos, com registro na mesma planilha. Essa inspeção é voltada para a análise das barreiras sanitárias, se os utensílios estão todos higienizados, limpeza do piso e controle de águas residuais, observa a temperatura de cada esterilizador do ambiente, também é observada a troca de facas dos funcionários que é trocada a cada descanso.

Ainda é anotada a presença de pó de trilho/carretilha, pela vacina ou couro na carcaça, bem como graxa, material estranho e contaminação gastrointestinal nas peças.

Quanto aos funcionários, é observada a higiene durante o procedimento operacional. Há pias e mangueiras perto dos colaboradores que trabalham nos locais que mais sujos, justamente para que eles possam se limpar e limpar também seus aventais durante o serviço.

Se algum desses itens estiver fora da conformidade o inspetor deve tomar as providências o mais rápido possível, como no caso de sujeidade e água residual no piso, ou os esterilizadores não atingirem a temperatura ideal, tendo a sua água trocada. Todas as ocorrências são marcadas na planilha, se estão em conformidade ou não.

3 METODOLOGIA

A pesquisa terá como metodologia o estudo de caso *in loco*, um levantamento dentro da indústria observando os colaboradores na execução das Boas Práticas de Fabricação, baseando-se no monitoramento diário nos *halls* de entrada de cada setor.

A amostragem será não probabilística, porque a empresa pesquisada foi escolhida pela pesquisadora por atuar na empresa, observando os indivíduos mais acessíveis e interessantes.

Esse processo foi escolhido devido à prevenção de contaminações diretas e indiretas dos produtos alimentícios produzidos.

O tipo de pesquisa é dedutivo, para Araújo (2000), a dedução é o caminho das consequências, pois uma cadeia de raciocínios em conexão descendente, ou seja, do geral para o particular, leva à conclusão. De acordo com esse método, partindo-se de teorias e leis gerais, pode-se chegar à determinação ou previsão de fenômeno ou fatos particulares.

A abordagem utilizada nesta pesquisa é qualitativa, segundo Severino (2000) e Godoy (1995), a abordagem qualitativa visa analisar e descrever fatos do ponto de vista que estão sendo estudados, obtendo uma visão geral. A técnica de coleta de dados através de entrevistas não estruturadas e análise documental.

O procedimento se deu a partir de estudo de caso. “O estudo de caso, de acordo com Yin (1981, apud ROESCH, 2009, P. 155), é uma estratégia de pesquisa que busca examinar um fenômeno dentro de um contexto”.

Segundo Yin (2015), o estudo de caso tem ocorrer num contexto real do caso, permitido criar oportunidades para as observações diretas. Observando os fenômenos de interesses que não tenham sido puramente histórico. As observações deveriam servir para evidenciar outras fontes para uma pesquisa de estudo de caso.

3.1 Estudos de Caso da Empresa

Com 17 anos de tradição, o Grupo Frialto trabalha todos os dias para construir uma empresa referência em crescimento sustentável e excelência de nossos produtos. Atuante em cinco estados brasileiros e presente também no mercado externo como exportadora, a Frialto tem como premissa colocar à disposição do maior número de pessoas os produtos com a qualidade da marca Frialto e outras marcas a ela associadas.

Localizado com sede no coração do Brasil, o Grupo Frialto se orgulha em desenvolver os melhores cortes de carne bovina, tendo como capacidade de abate 4.040 cabeças/dia. Dispondo de rebanho jovem, nobre e de alta genética, a produção chega a mais de 60 tipos de cortes, dos tradicionais aos nobres, que proporcionam paladar inconfundível no dia-a-dia do consumidor.

Com o objetivo de garantir a sustentabilidade dos seus negócios, o Grupo Frialto desenvolve e programa ações pioneiras abrangentes e políticas atuantes de responsabilidade socioambiental durante todo o seu processo de produção. Além disso, investimentos constantes nos possibilitam manter milhares de colaboradores devidamente capacitados e motivados a oferecerem os melhores produtos.

Dentre as principais empresas que compõem hoje o Grupo Frialto, estão:

Frigorífico - Empresa que deu origem ao negócio iniciou suas atividades em Sinop-Mt no ano de 1996 como distribuidora de cortes especiais de carne para atacados da região. No início, contava com unidade de abate de 300 animais/dia.

Atualmente dedicada à produção e industrialização de carne bovina, a Frialto tem capacidade de desossa de 13.900 peças/dia e o abate de 4.144 animais/dia. Tamanho sucesso da empresa reflete-se no aumento da demanda e produção, por isso, também conta com outras unidades frigoríficas ativas em Matupá-MT, Nova Canaã-MT e Iguatemi-MS.

Transportadora – Fundada em 2006, a Transportadora Vale Grande atua no ramo de transportes de cargas em duas modalidades: Transporte de Gado e Transporte de Carnes.

O Transporte de Gado disponibiliza caminhões boiadeiros entre as unidades de Sinop-Mt, Matupá-MT e Nova Canaã-MT, a fim de transportar o rebanho de gado das fazendas para as unidades frigoríficas do grupo. Já o setor de Transporte de

Carnes efetua o transporte de carnes das unidades frigoríficas do grupo até seus clientes da melhor forma possível.

Para isso, contamos com uma frota de 63 caminhões e profissionais especializados para garantir que a mercadoria chegue ao destino final com temperatura e prazo estipulados.

Confinamento – Integrante do Grupo Frialto desde o ano de 2006, o confinamento atua na área de terminação de bovinos e no sistema de confinamento possibilitando aos seus parceiros alternativos para os sistemas de produção.

Conta com ampla estrutura e profissionais qualificados com conhecimento específico na área, a fim de agregar valor ao gado disponível e obter melhores resultados no produto final.

Atualmente está presente nos municípios de Sinop-Mt e Matupá-MT com capacidade anual de 60 mil cabeças.

Centro de Distribuição - Inaugurado em março de 2008, tem sede em Jundiaí/SP. Esta parte da empresa atua na distribuição de carne desossada das marcas Frialto, Maxxy e Frialto Grill, além de miúdos e produtos agregados de outros segmentos cárneos como frangos, suínos, charque, pescados e embutidos, e também vegetais e polentas.

O Centro de Distribuição atende toda a cadeia de médio varejo e *food-service* e distribuem cerca de 1.000 toneladas/mês em São Paulo e região. Em 2011, devido aumento da demanda criou-se a necessidade da aquisição de uma sala de cortes especiais para atendimento do mercado de *food-service* e cozinhas industriais.

4. ANÁLISE E DEMONSTRAÇÕES

A pesquisa me possibilitou acompanhar as atividades realizadas pelos inspetores da garantia de qualidade, podendo assim estar presente em todos os locais de produção da empresa. Estes têm como principal função inspecionar todos os setores de produção da indústria e verificar se todos os procedimentos estão sendo realizados de maneira correta.

Durante o acompanhamento in loco junto com os inspetores da Garantia da Qualidade, são feitas planilhas dos programas de autocontrole desde os currais até a exportação dos produtos; cada inspetor fica responsável por um setor e de tempo em tempo fazem rodízio entre si para trabalhar em outros setores, isso é feito principalmente para treinar os inspetores e também para que os mesmos não fiquem acostumados em um só ambiente e acabe deixando passar algumas coisas por já estarem acostumados em ver aquilo diariamente.

A inspeção é realizada antes, durante e após a execução de todas as atividades. Nela ocorre o monitoramento da higiene dos funcionários ao adentrar a indústria, onde é observado se estão adequadamente uniformizados e se realizam os corretos procedimentos para a entrada no setor de processamento; a avaliação da limpeza do setor e de seus equipamentos e utensílios antes do início da produção, e durante a mesma; a verificação da adequada realização das funções operadas pelos funcionários, se a carne está sendo manipulada de forma correta e se atende aos padrões de qualidade estabelecidos.

O Manual da Qualidade tem por objetivo principal firmar os compromissos da empresa com a garantia da qualidade perante seus clientes, ou seja, demonstrar suas verdadeiras intenções e as diretrizes globais da organização, relativas à qualidade, formalmente expressas pela alta direção, com relação aos seus produtos e serviços.

4.1 Descritivos da Política de Qualidade

A Política da Qualidade é um documento elaborado pela alta direção de uma organização representando as intenções e objetivos de uma organização no que diz respeito à Qualidade.

Cientes do preceito citado acima a Qualidade aplica-se não apenas aos produtos, mas também aos serviços, meio ambiente e pessoas a estes relacionados, a empresa utiliza estratégias tais como orientação, informação, assistência, atualização e treinamentos disponíveis para todos os colaboradores.

Assim sendo estabelecemos, nossa Política de Qualidade, que tem como escopo:

Garantir a qualidade e segurança de seus produtos;

Estar de acordo com os Códigos Sanitários, em atendimento as Programas de Boas Práticas de Fabricação e cumprindo os Procedimentos Internos de Segurança de Alimentos.

Focar na melhoria contínua de todos os processos;

Buscar a liderança pela qualidade nos nossos mercados de atuação, respeitando o meio ambiente, e um ambiente de trabalho saudável, seguro e socialmente responsável.

Promover a melhoria contínua e efetividade do Sistema de Qualidade, através da conscientização e capacitação dos colaboradores.

Estimular a inovação na busca de oportunidades para crescimento dos negócios.

Cumprir com os aspectos de segurança de alimentos para os nossos clientes e consumidores.

Assistir o cliente para maximizar os resultados da utilização de nossos produtos e serviços, base das relações de qualidade que buscamos com o mercado.

Desenvolver conhecimento sobre o negócio dos clientes e seus mercados para antecipar-se às suas necessidades e expectativas.

A melhoria contínua dos processos, produtos e serviços é um compromisso estratégico para garantir a competitividade da organização e será obtida por meio do desenvolvimento e compartilhamento do conhecimento e da busca permanente de atualização tecnológica.

Atender plenamente as especificações e legislações de Qualidade;

Estar em conformidade atendendo todas as legislações nacionais e internacionais aplicáveis, bem como com as normas internas assim como outros requisitos.

Atuar eticamente e responsabilmente para com seus clientes;

Manter relação de transparência e credibilidade com seus clientes e fornecedores.

Manter o compromisso e envolvimento da alta direção;

Buscar o comprometimento da alta direção através de reuniões constante, demonstrando resultados satisfatórios oriundos dos processos de qualidade.

Disponibilizar capital humano, técnico e financeiro;

Através do envolvimento da alta direção na qualidade como um todo o mesma se compromete a disponibilizar capital humano, técnico e financeiro.

Trabalhar com foco na saúde e segurança dos trabalhadores;

O Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A busca sempre procedimentos mais seguros para seus funcionários, investindo em equipamentos de proteção coletiva e individual que são fornecidos de acordo com a função e atividade, bem como uniformes higienizados visando contribuir para higiene pessoal e melhor apresentação. Busca assegurar a adequação destes procedimentos realizando treinamentos específicos aos processos, além de inspeções diárias nas áreas internas e externas realizadas pelos técnicos de segurança do trabalho.

Preservar a Saúde e integridade dos colaboradores diretos e/ou indiretos prevenindo acidentes do trabalho, doenças ocupacionais e perigos, como a exposição ao ruído, além de se comprometer com a segurança pública.

Acidentes e doenças de trabalho são evitáveis. Todos os colaboradores e aqueles prestadores de serviço que atuam nos processos internos da organização devem ser desenvolvidos e capacitados em programas de prevenção de acidentes e práticas seguras, para que atuem de forma proativa dentro e fora do ambiente de trabalho.

Manter sempre a consciência ambiental e sustentabilidade ecológica;

Para garantir a preservação do meio ambiente, são realizadas análises de impactos ambientais de cada processo, investe em controles para evitar danos ao meio ambiente. Atua fortemente nos seguintes aspectos: minimização do uso de água; economia de energia; minimização da geração de resíduos e na melhoria da qualidade dos efluentes gerados.

Procura utilizar adequadamente os recursos naturais:

Desenvolver e estimular ações de educação ambiental por meio de uma abordagem sistêmica e participativa, que promova uma atitude consciente e responsável entre nossos colaboradores, parceiros e comunidade. Empreender

ações, buscando a sustentabilidade dos recursos hídricos, da atmosfera, do solo e da biodiversidade e nas áreas sob influência da empresa. Compartilhar com os segmentos organizados da sociedade o uso e o desenvolvimento de programas de conservação e manejo sustentável dos recursos naturais.

Atender todos os padrões globais de segurança de alimentos;

Implantar e melhorar continuamente a segurança de alimentos através do comprometimento da alta direção, plano de segurança de alimentos, gerenciamento da segurança de alimentos e qualidade, padrões das unidades, controle de produto, controle de processo, e pessoal.

Obs.: A Política somente será revisada quando houver necessidade, não sendo necessária sua revisão anual, uma vez que a mesma foi definida e aprovada pela alta direção.

4.2 Formas de Aplicação da Política da Qualidade

As formas de implementação e cumprimento dos objetivos da política do sistema de gestão integrada são:

O padrão de desempenho dos processos de produção e melhorias é fixado de forma a atender totalmente a Missão da Empresa;

As necessidades e expectativas dos clientes e partes interessadas são levantadas e disseminadas, para que todos os envolvidos na cadeia de produção e nos processos de melhorias tenham adequado conhecimento orientando a execução de suas atividades;

As ações de melhorias dão ênfase à prevenção de erros, desperdícios e não conformidades, procurando acertar sempre na primeira tomada de decisão;

Todos os processos de trabalho são formalizados, padronizados e definidos as medidas de desempenho;

A análise e melhoria de processos são elaboradas por grupos constituídos para este fim e dotados de poder necessários, cujas reuniões são periódicas e constantes;

As melhorias bem sucedidas e desempenhos destacados são reconhecidos e recompensados de acordo com os critérios estabelecidos pela Empresa;

Todos os funcionários do Grupo constituem no seu potencial humano e passam por atualizações e treinamentos, visando desenvolver conhecimentos,

competências e habilidades, incentivando seu uso como instrumental estratégico no exercício de suas funções;

O grau de qualidade e comprometimento em nossos serviços e processos é determinado por todas as partes interessadas em medida de indicadores chaves (ex: gerenciamento de reclamações), de formas periódicas ou frequentes.

Essa política será revisada anualmente, juntamente com a reunião de análise crítica da alta direção.

4.3 Procedimentos de Monitoramento de Indicadores, Objetivos e Metas.

A medição do desempenho da empresa é fundamental para a gestão da qualidade. A medição fornece aos gerentes as informações necessárias à tomada de decisões e ao desenvolvimento de ações de melhoria da qualidade e produtividade.

Os indicadores consistem em expressões quantitativas que representam uma informação gerada, a partir da medição e avaliação de uma estrutura de produção dos processos que a compõem e/ou dos produtos resultantes. A medição e a avaliação referem-se à identificação dos dados e informações e ao estabelecimento de critérios, especificações ou valores para comparação entre resultados obtidos e padrões ou metas definidas.

4.4 Estabelecimentos dos Objetivos, Metas de Desempenho Corporativo e Operacional.

As metas de desempenho operacional de segurança do alimento/qualidade são estabelecidas no presente procedimento com base na seleção de um conjunto de indicadores. As metas estabelecidas são específicas do sistema de Gestão da Qualidade, sendo estas diferenciadas em função das séries históricas de desempenho. Todos os indicadores serão medidos e avaliados mensalmente sob responsabilidade dos envolvidos no processo.

Os indicadores corporativos a serem adotados serão definidos a partir dos objetivos estratégicos e consubstanciados durante as Reuniões de Análise Crítica.

O estabelecimento dos Objetivos e Metas se pautará nas seguintes premissas:

Os objetivos e metas do SGQ serão estabelecidos anualmente durante as Reuniões de Análise Crítica e registrados na Planilha de Objetivos e Metas do SGQ (RSGQOM001);

A definição de objetivos levará em consideração os recursos disponíveis (humanos, tecnológicos, financeiros, comerciais etc.) e a necessidade de melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade;

A necessidade de melhoria poderá ser identificada também a partir da análise crítica do sistema, da análise das características significativas através dos seus indicadores de desempenho ou do planejamento/execução da rotina definido no gerenciamento de cada processo;

Para cada objetivo será definido um Planejamento de Ações (atividades necessárias para se atingir à meta estabelecida) e os indicadores, conforme registro na planilha RSGQOM002 Planejamento das Ações para Objetivos e Metas.

4.5 Acompanhamentos de Metas de Desempenho.

Mensalmente, os resultados dos objetivos e metas são compilados e esses resultados serão debatidos durante as reuniões até o nível departamental, quando necessário.

Os resultados serão divulgados nas áreas de maior circulação de colaboradores, garantindo assim clareza e comunicação a todos os envolvidos.

4.6 Revisões dos Objetivos e Metas.

Anualmente, durante o período do ciclo de planejamento estratégico da Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A será realizada uma Reunião de Análise Crítica a ser presidida pelo Representante da Alta Direção, contando com a participação de pessoas chave. Nessa reunião, será apresentado:

1 – Necessidade dos recursos humanos, técnicos e financeiros a serem disponibilizados;

2 – Revisão do gerenciamento do APPCC adaptando o mesmo as condições atuais da empresa;

3 – Análise do desempenho do processo e apresentação dos desvios dos padrões;

4 – Apresentação das não conformidades, resultados fora das especificações e ações corretivas;

5 – Indicadores de desempenho, manifestação e reclamações de clientes com suas respectivas ações;

6 – Resultados das Auditorias Internas e atendimento dos requisitos aplicáveis;

7 – Revisão de gestão, plano de ação e prazos.

A partir das informações acima apresentadas, os integrantes do Comitê apresentarão propostas gerais relativas a:

Revisão das políticas, objetivos, metas e normas integrantes do SGQ;

Diretrizes para o estabelecimento de novas metas de desempenho ambiental, social, de segurança do alimento/qualidade e de saúde e segurança para a corporação, se necessário;

Necessidades de implementação de ações corretivas em nível estratégico;

Melhoria do produto e processo em relação aos requisitos normativos e legais;

Recomendação para atualização das alocações orçamentárias para implementação de Planos de Ação Corretiva.

4.7 Treinamentos, Competências, Qualificações e Conscientização.

O treinamento dos colaboradores será realizado antes do início de suas atividades na empresa, e durante as atividades serão monitorados assegurando o cumprimento de todas as normas apresentadas no treinamento. Os colaboradores envolvidos com os Pontos Críticos de Controle serão treinados e avaliados.

A empresa documentará programas que cubram a necessidade de treinamentos para cada setor, analisando a efetividade do treinamento através de avaliações escritas ou orais. O treinamento será fornecido com infraestrutura e materiais necessários para garantir a competência necessária a cada colaborador,

além disso, será ministrado em linguagem clara e objetiva assegurando o entendimento de todos.

Os registros estarão disponíveis incluindo o nome do colaborador treinado, confirmação de sua presença, data e duração, título conteúdo e nome do instrutor. E quando realizados por terceiros os devidos registros serão anexados. A empresa se compromete a frequentemente revisar as competências e necessidades de atualização de treinamentos como mostra os subitens abaixo:

4.8 Identificações das Necessidades de Treinamento

Identificação da competência necessária;

Identificação das necessidades de treinamentos ou outras ações para satisfazer a necessidade;

Desenvolvimento de plano de treinamento que atenda a necessidades definidas;

Conformidade com requisitos legais e organizacionais;

Treinamentos específicos a determinados grupos;

Registros de treinamento, educação, experiência e habilidade (se pertinente);

Avaliação do treinamento.

As situações relacionadas acima são registradas na planilha RSQGLNT001 e RSGQLNT002.

4.8.1 Plano de Treinamento

O plano é elaborado de acordo com a necessidade de cada função, este plano é documentado através de cronogramas definido com base no levantamento das necessidades de treinamento (RSQGPT001).

4.8.2 Execução dos Treinamentos

A Frequência dos treinamentos é realizada de acordo com o cronograma (RSQGPT001) pré-estabelecido pela Garantia de Qualidade, o supervisor do setor disponibiliza os colaboradores nas datas previstas.

4.8.3 Metodologia Aplicada

- Integração todos os colaboradores passarão por treinamentos no período de admissão e o mesmo contempla as normas de BPF, Normas internas da indústria, RH e Segurança do Trabalho.

- Treinamento técnico: Nesta etapa o colaborador é desenvolvido tecnicamente e especificamente para sua função.

- Treinamento específico: Ao corpo técnico serão oferecidos treinamentos conforme a necessidade, podendo ser ministrados por terceiros ou técnicos capacitados das unidades e inseridos no cronograma;

- Treinamento de terceiros: todo profissional terceiro contratado será treinado de acordo com as normas da indústria para que não ofereça risco ao ambiente e a qualidade dos produtos.

4.9 Infraestrutura e Materiais

Espaço de trabalho e instalações necessárias;

Equipamentos de processo;

Serviços de apoio;

Softwares;

Rede interna de dados.

Data show;

Informativos sobre Sistema de Gestão Integrado;

Procedimentos Operacionais Padronizados;

Vídeo / DVD ;

Manual

4.10 Conscientizações de Visitante

Todo visitante ao adentrar a unidade preenche um questionário de visitante (RBPF002) e recebe um treinamento sobre regulamento interno e BPF.

4.11 Procedimentos de Controle de Documentos e Registros

O Sistema de Gestão de Segurança de Alimentos da Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A, é composto por documentos e registros que seguem os padrões de legislação vigente, desenvolvimentos científico-tecnológicos e códigos de praticas industriais e são adaptados às particularidades de cada unidade. Tais documentações estão devidamente atualizadas e descrevem fielmente os procedimentos realizados na indústria, bem como os responsáveis pelo controle e registro, especificação das etapas de produção, frequência de monitoramentos e verificações das mesmas.

O Corporativo determina o que será padronizado e controlado (critério das normas e procedimentos documentados), coordena as implantações das normas necessárias para que a unidade possa demonstrar na prática o referenciado nos documentos fornecidos pela equipe corporativa de Gestão. Além disso, todos os resultados de controle devem ser registrados (registros).

O presente controle de documentação e registros tem o intuito de disciplinar a elaboração dos documento/registros, a aprovação e utilização dos mesmos em todas as unidades.

A documentação determina o funcionamento adequado de um sistema de gestão e define os controles necessários para:

- a) Atender às necessidades declaradas ou implícitas da organização, dos clientes e de outras partes interessadas;
- b) Aprovar documentos quanto à sua adequação antes do uso;
- c) Analisar e atualizar, conforme necessário, e reaprovar documentos;
- d) Assegurar que as alterações e a situação atual da revisão de documentos sejam identificadas;
- e) Assegurar que as versões relevantes de documentos aplicáveis estejam em seu ponto de uso;
- f) Assegurar que os documentos permaneçam legíveis e prontamente identificáveis;
- g) Assegurar que os documentos de origem externa determinados pela organização como sendo necessários ao planejamento e operação do sistema da gestão integrada sejam identificados e sua distribuição seja controlada;
- h) Prevenir a utilização não intencional de documentos obsoletos e utilizar identificação adequada nestes, se forem retidos para quaisquer fins.

4.11.1 Controle de Documentos / Aprovação de Documentos

A Política de Qualidade deve ter a assinatura do responsável maior pela implantação (Diretor de Operações).

Todos os procedimentos elaborados e revisados pelo corporativo são submetidos à análise crítica e aprovação, sendo que os locais para identificação do responsável pela aprovação ou autorização são: rodapé do referido documento.

4.12 Controles de Revisão

Os documentos serão revisados anualmente e todas as vezes que houver alguma alteração nos procedimentos, atualizações conforme legislação vigente, ou até mesmo visando à melhoria contínua do processo.

As revisões dos documentos, bem como as alterações sofridas estarão registradas no histórico de cada documento.

As alterações devem ser aprovadas conforme indicação no rodapé dos programas e, então repassada de forma uniforme a todos os colaboradores que estão intimamente relacionados ao processo de aplicação do documento. Por fim, deve-se realizar a atualização da Lista Mestra.

4.13 Arquivos e Armazenamentos

Todos os documentos deverão estar devidamente arquivados no Departamento correspondente ao seu segmento, em pastas identificadas, facilitando a escolha e o rápido acesso, pelo período determinado pelo período de validade do produto, acrescido de 12 (doze) meses. Como o produto de maior tempo de prateleira elaborado atualmente pela empresa é a carne in natura congelada, com validade de 24 meses, ao acrescentarmos mais 12 meses, o tempo total de guarda será de 36 meses (três anos).

Os programas e documentos originais também estão arquivados no sistema informatizado, em pastas digitais controladas pelos funcionários do Departamento.

4.14 Procedimentos de Auditoria Interna

Auditoria interna é uma atividade independente e objetiva de garantia e consultoria, concebida para adicionar valor e melhorar as operações de uma organização. Ela ajuda uma organização a atingir seus objetivos através de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar a efetividade dos processos de gerenciamento de riscos, controle e governança.

Os principais objetivos de um auditor interno são:

Verificar a existência, a suficiência e a aplicação dos controles internos, bem como contribuir para o seu aperfeiçoamento;

Verificar se as normas internas estão a ser seguidas;

Verificar a necessidade de melhoramento das normas internas vigentes;

Avaliar a necessidade de novas normas internas.

O Procedimento de Auditoria está estruturado com base nas etapas detalhadas a seguir.

4.15 Procedimentos Gerais para Realização de Auditorias

Toda Auditoria realizada nas unidades da Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A será planejada e conduzida de forma que assegure a independência da equipe auditora.

A) Auditoria Anual:

Verifica a conformidade do Sistema de Gestão da Qualidade, com o seu referido manual. Assegura que o ambiente das áreas de produção e equipamentos de processamento é mantido em condições adequadas para a produção de alimentos.

A realização das auditorias baseia-se nas etapas a seguir:

Cronograma das Auditorias Anuais

O cronograma anual de auditorias de verificação de sistema (RSGQAI001) é elaborado pelos membros do comitê considerando o período necessário para inspeção e análise de documentos.

Anualmente, o Cronograma de Auditoria será atualizado, passando sempre a incluir a definição de datas para o ano seguinte.

Procedimento Geral para Realização de Auditorias Anuais

Todas as auditorias realizadas nas unidades da Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A será planejada e conduzida de forma que assegure a independência da equipe auditora.

Reunião de Inicial (abertura)

A auditoria inicia na data e hora programada, com a presença do responsável pela unidade auditada, registrada em formulário próprio (RSGQAI002) e tem os seguintes objetivos:

Apresentação dos Membros da Equipe Auditora / Membros da Unidade a ser Auditada;

Confirmação dos objetivos, métodos e plano;

Esclarecimento preliminar de dúvidas pertinentes ao escopo e metodologia da auditoria;

Agendamento da Reunião de Encerramento da Auditoria.

Execução

Para a execução da auditoria interna, o auditor utilizará o check list de verificação (RSGQAI003) e solicitará cópias das seguintes documentações:

Relatório da auditoria realizada anteriormente;

Cópia dos planos de ação referente às tratativas das não conformidades;

Outros que julgar necessário

Nesse contexto, as três formas de verificação a serem utilizadas nas auditorias serão as seguintes:

Visual – É a verificação através de observação, seja das características físicas de um objeto ou instalação ou da forma de execução de uma determinada atividade.

Verbal – É a verificação através de interrogação, sobre a forma em que uma determinada atividade é executada.

Documentada – É a verificação através da análise de registros ou documentos.

Reunião de Fechamento

A reunião de encerramento é realizada, com a presença do responsável pela unidade auditada, registrada em formulário próprio (RSGQAI004) e tem objetivo de esclarecer todos os pontos observados na auditoria.

Elaboração e Apresentação do Relatório de Auditoria

Após o encerramento da auditoria o auditor líder, após alinhar com a equipe auditora quanto às conclusões da auditoria, deve preparar e enviar o Relatório da Auditoria.

O Relatório de Auditoria deverá conter minimamente:

Plano de Auditoria;

Check list preenchido;

Outros

Qualificação dos auditores

Os auditores internos devem apresentar os seguintes pré-requisitos:

Estarem familiarizados com os processos;

Ter curso ou formação profissional e atuação nas áreas ligadas a segurança de alimentos;

Devem estar aptos a fazer questionamentos e registrar as não conformidades de forma imparcial. Os auditores devem especificar relatar e comunicar as não conformidades no momento em que as mesmas forem identificadas;

Os auditores devem estar cientes do grau de comprometimento, profissionalismo e ética envolvendo auditorias, onde a postura e a conduta deverão ser mantidas de forma que não haja eventual problema durante e no final da auditoria;

Os auditores devem estar cientes que as informações obtidas durante a auditoria são sigilosas e não devem ser disseminadas fora da empresa

Ações do auditado

O responsável pela área a ser auditada deve assegurar que as ações são executadas, sem demora indevida, para eliminar não conformidades detectadas e suas causas. As atividades de acompanhamento devem incluir a verificação das ações executadas e o relato dos resultados da verificação.

Ao término da auditoria anual o auditado deve preencher o questionário de Avaliação de Auditores (RSGQAI006), com a finalidade de avaliar a desempenho do auditor interno. A partir dessas informações, nas reuniões de Análises Críticas corporativas, servirá para identificar potencialidades e ajustes referentes aos procedimentos realizados nas auditorias internas.

Ao término da auditoria anual o auditado deve preencher o questionário de Avaliação de Auditores (RSGQAI006), com a finalidade de avaliar a performance do auditor interno. A partir dessas informações, nas reuniões de Análises Críticas

corporativas, servirá para identificar potencialidades e ajustes referentes aos procedimentos realizados nas auditorias internas.

Deve seguir junto ao questionário uma carta de apresentação, onde é apresentado ao fornecedor as causas e necessidades da empresa em realizar o programa de credenciamento de fornecedores, sendo este uma ferramenta para que se possa conhecer a empresa fornecedora e avaliar seu Sistema de Qualidade e Controle de Processos dos produtos utilizados na indústria.

4.16 Procedimentos de Recebimento de Embalagens

Tudo aquilo que entra na composição dos produtos e/ou que entra em contato direto com os produtos é avaliado sistematicamente antes do uso, começando pela seleção e credenciamento dos fornecedores.

Na recepção de insumos, embalagens, etiquetas e produtos químicos deve-se realizar inspeção e preenchimento de planilhas (RBPF015, RBPF 016 e RBPF018) destinadas a este fim. Lotes de produtos considerados não conforme deverão ser identificados com faixa amarela e preta e etiqueta de acompanhamento de recebimento onde permanecerão até o destino final. As matérias-primas ou ingredientes são inspecionados e classificados antes de seguirem para a linha de produção, e quando necessário deverão passar por controles laboratoriais.

As matérias-primas ou ingredientes armazenados nas dependências do estabelecimento são mantidos em condições que evitem a sua deterioração, protegidos contra a contaminação do material alimentício por contato direto ou indireto com o material contaminado, que se encontre nas fases iniciais do processamento. As pessoas que manipulam matérias-primas ou produtos semi-elaborados e que apresentam o risco de contaminar o produto acabado, não devem entrar em contato com nenhum produto acabado enquanto não tenham trocado a roupa de proteção usada durante o procedimento em que esteve em contato ou foi manchado com a matéria-prima ou produtos semi-elaborados.

Observar as condições das embalagens, no caso de produtos embalados devem estar limpas, íntegras e seguir as particularidades de embalagem de cada produto.

Observar a rotulagem: deve constar nome e composição do produto, lote, data de fabricação e validade, número de registro no órgão oficial, CNPJ, endereço do fabricante e distribuidor, condições de armazenamento e quantidade (peso).

Controle microbiológico e físico-químico quando necessário realizado por laboratório terceirizado.

4.17 Procedimentos de Aquisição de matéria-prima (Carne com Osso)

Após encostado o caminhão na doca, verificar a temperatura das peças, padrões de toailete e contaminações como pó de trilho, material estranho, etc. Ao final da avaliação classificar e destinar o produto conforme a sua classificação: aceitável quando os defeitos estiverem abaixo do padrão (desossa câmara pulmão, etc) ou inaceitável quando os defeitos estiverem acima do padrão (devolução conserva charqueada).

4.18 Procedimentos Para Avaliação de Transporte

Conforme indicado na PSO 11.4 o veículo transportador deve ser vistoriado previamente ao embarque, a fim de verificar suas condições higiênico-sanitárias, de conservação, equipamento de frio e presença do lacre de higienização em lavador credenciado. O baú frigorífico é forrado internamente com película plástica quando nas paredes laterais, nas barras de ferro, gancheiras, e no piso (evitando que os operadores pisem sobre o forro). O veículo deverá estar limpo e seco, e com temperatura adequada de acordo com a RPSO 12b.

O veículo não deverá transportar cargas que possam comprometer a segurança do produto. Caso seja transporte de carga seca, como farinhas de carne e osso e farinha de sangue deverão ser disponibilizadas lonas íntegras para proteção dos produtos a serem transportados. É de suma importância que fique claro ao motorista e a empresa transportadora a necessidade do cumprimento da manutenção da temperatura ambiente do baú conforme solicitado. Deixamos claro também que todas as etapas de expedição ficam registradas em planilha e também através de fotos, nos dando respaldo de como a carga foi expedida em caso de futuras reclamações.

É procedimento da unidade, instalar em 100% das cargas expedidas um termo registrador de temperaturas no interior do baú, na lateral próximo a porta, ao término de cada carregamento para que seja registrada a temperatura interna do baú. Dando garantia aos nossos clientes de que não houve quebra na cadeia de frio e conseqüentemente a qualidade do produto foi mantida durante todo o transporte.

As transportadoras também devem orientar seus motoristas a dirigirem com cautela, lembrando-os de que o produto transportado é alimento e a maneira com que a carga é “tratada” nos garante a preservação das características de qualidade das mesmas, principalmente em se tratando de transporte de quartos com osso e produtos embalados a vácuo.

Verificar se o veículo de entrega: possui identificação da empresa fornecedora; está em condições adequadas de higiene e conservação, sem resíduos de alimentos ou líquidos em seu interior;

É de responsabilidade da empresa que os produtos tragam nos rótulos todas as informações necessárias:

Números de registro nos órgãos competentes;

Nome do produto e marca;

Nome e endereço do fabricante;

Modo de conservação;

Data de fabricação;

Prazo de validade;

Ingredientes.

4.19 Procedimentos Para Prestadores de Serviço

Quando houver contratação de terceiros, o serviço deve ser avaliado com objetivo de verificar a necessidade do mesmo evitando assim qualquer risco para segurança do produto e atentando-se a todas as exigências legais e assegurando as necessidades da empresa.

A contratação é solicitada pelo supervisor a gerência industrial e a Garantia da Qualidade fornece o suporte técnico aos contratados para que atendam aos requisitos estabelecidos pelas Boas Práticas de Fabricação.

Para pessoa física antes da realização do serviço é aplicado um questionário de saúde (RBPF 002) garantindo a segurança do produto.

4.20 Procedimentos de Liberação de Produtos e Gestão de Produtos Não Conforme

O programa de Liberação de Produtos visa assegurar que somente produtos que atendam as especificações sejam liberados e expedidos aos seus clientes, já a Gestão de Produtos Não Conforme previne a utilização e distribuição de produtos não conforme reduzindo o risco de exposição negativa da marca, as reclamações e/ou manifestações de clientes e consumidores, garantindo a qualidade dos produtos.

4.21 Responsabilidades

Garantia de Qualidade

- Liberação do produto;

- Enviar memorando de retenção e liberação para a produção/logística para liberação do produto final no caso de resultado de reanálise conforme o padrão;

- Garantir a implantação da Gestão de Produto Não Conforme na unidade produtora;

- Garantir a intervenção no processo em função de produtos não conforme detectados;

- Autorizar a liberação de produtos não conforme;

- Garantir o treinamento dos envolvidos no fluxo de produtos não conforme;

- Garantir a coleta de amostra conforme plano de amostragem;

- Efetuar análise de tendência de produtos não conforme;

- Coordenar as reuniões de Qualidade em cada gerencia;

Produção

- Garantir intervenção imediata no processo em função de produtos não conforme detectados;

- Garantir a disposição do produto;

- Tratar as não conformidades causadoras dos produtos não conforme;

PCP-Planejamento de Controle de Produção

- Receber memorando de retenção/liberação de produtos não conforme da Garantia de Qualidade com a liberação do produto final e liberar o mesmo no sistema informatizado;

4.22 Liberações dos Produtos

A Segurança de Alimentos é, cada vez mais, um requisito fundamental para os consumidores. Devido a esta maior preocupação, em parte devido às recentes crises alimentares, a segurança dos alimentos tornou-se uma das prioridades para todos os intervenientes no setor agroalimentar. Promover e garantir a segurança de alimentos é hoje em dia uma exigência em qualquer serviço que envolva o fornecimento de alimentos como forma de garantir a confiança dos Clientes e Consumidores. Existem clientes e mercados com diferentes exigências no âmbito da segurança de alimentos e padrão do produto acabado. É com o intuito de cumprir essas exigências, programou-se o programa de liberação de produtos, baseado em itens definidos como “liberatórios”, requisito fundamental para a expedição do mesmo.

O acompanhamento das exigências dos países exportadores e até mesmo do mercado interno é realizado através dos Programas de Autocontrole e rastreabilidade, caso haja inconformidade os mesmos são direcionados para a Gestão de Produto Não Conforme.

4.23 Tratamentos de Reclamações

O Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A, preocupada em atender da melhor forma possível seus clientes e parceiros e de imediato promover melhorias contínua de seus produtos e processos, indo de encontro ao que está explicitamente descrito como um dos tópicos da sua Política de Qualidade estabelece e implanta esse procedimento voltado as Reclamações.

O tratamento das reclamações visa:

Aumentar a satisfação do cliente;

Estimular o retorno do cliente, incluindo reclamações da sua insatisfação;

Oferecer oportunidade para manter ou aumentar sua fidelidade e aprovação;

Melhorar a competitividade nacional e internacional;

Proporcionar ao cliente um sistema de tratamento de reclamações de fácil acesso e com retorno rápido;

Aprimorar a habilidade da organização de resolver reclamações de maneira consistente, sistemática e rápida para a satisfação do cliente;

Prover uma base para uma análise crítica continuada do processo de tratamento de reclamações;

Prover uma base para uma análise crítica continuada do processo produtivo;

Criar uma abordagem com foco no cliente para a resolução das reclamações e das melhorias implantadas nos processos.

4.24 Reclamações Oriundas de Clientes Externos

Quando o cliente recebe um produto que julga não conforme, deverá entrar em contato com o Departamento Comercial, o qual vendeu o produto, descrevendo detalhadamente o problema. Junto com a descrição do problema, deverá também informar os dados de recebimento (nota fiscal e pedido) e evidências que facilitarão a investigação do problema (fotos, cópia do termógrafo, etc.). Com base nas informações das reclamações a Garantia de Qualidade junto com o Comercial deverão decidir sobre a necessidade de realizar uma visita de inspeção ao cliente. A visita deverá ser organizada de forma a ocorrer no menor prazo possível. O avaliador responsável pela visita, ao término da mesma, deverá retornar a Garantia de Qualidade um registro completo de sua inspeção, indicando se a reclamação procede ou não.

Após esse retorno a Garantia de Qualidade Corporativa encaminha em formulário próprio (RSGQTR001) ou formulário do fornecedor a reclamação via correio eletrônico. Ao receber esse e-mail a Supervisora de Qualidade da unidade juntamente com os envolvidos do processo avaliam a não conformidade descrita e propõem um plano de ação para a correção da inconformidade detectada e encaminha o mesmo a Garantia de Qualidade Corporativa em um prazo máximo de 48 horas. A Garantia de Qualidade Corporativa, por sua vez recebe esses formulários tratados e os direciona ao setor comercial, que os envia ao cliente.

4.25 Reclamações Oriundas do Centro de Distribuição (CD)

Os produtos que não são oriundos de venda direta, ou seja, deixam a unidade produtora e são direcionados ao cliente, serão direcionados ao Centro de

Distribuição. Faz parte dos procedimentos da empresa a realização de análises de recebimento, visando à avaliação de características do produto, embalagem primária e secundária. Ao notar alguma inconformidade durante essas análises a Garantia de Qualidade do CD, encaminha via correio eletrônico, um relatório com a não conformidade encontrada para a Garantia de Qualidade Corporativa, onde a mesma registra em formulário próprio (RSGQTR001) a queixa e direciona para a Supervisora de Qualidade da unidade envolvida. Ao receber esse e-mail a Supervisora de Qualidade da unidade juntamente com os envolvidos do processo avaliam a não conformidade descrita e propõem um plano de ação para a correção da inconformidade detectada e encaminha o mesmo a Garantia de Qualidade Corporativa em um prazo máximo de 03 dias. A Garantia de Qualidade Corporativa, por sua vez recebe esse formulário tratado e os direciona para o cliente.

4.25.1 Reclamações de Fornecedores

É considerado fornecedor toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvam atividades de produção, montagem, transformação, beneficiamento, acondicionamento ou reacondicionamento, renovação ou recondicionamento, criação, construção, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços (bancos, segurados, corretoras, etc.). Isto é todo aquele que de alguma forma interfere no produto ou serviço assumido sua participação e responsabilidade pelo que fez.

De acordo com o Manual da Qualidade, temos 05 tipos de fornecedores:

- A) Fornecedores de Gado;
- (B) Fornecedores de Carne com Osso;
- (C) Fornecedores de Material de Embalagem;
- (D) Transportadores;
- E) Prestadores de Serviço;

Ao notar alguma inconformidade nesses processos, a unidade produtora preenche o formulário (RSGQTR001) e encaminha via correio eletrônico ao fornecedor e Garantia de Qualidade Corporativa. O fornecedor por sua vez tem um

prazo de 07 dias para encaminhar a tratativa à unidade produtora ao qual originou a reclamação.

4.25.2 Gerenciamento de Reclamações

As reclamações oriundas dos diferentes setores tratadas nas reuniões mensais de objetivos e metas, para acompanhamento das tratativas, ações propostas entre outros. Esses dados oriundos desse gerenciamento são analisados para as tendências significativas e utilizados para programar melhorias na segurança, legalidade e qualidade do produto, prevenir reincidências e aumentar a satisfação do cliente, discutidas nas reuniões mensais e análise crítica da alta direção, com formulário em registro próprio.

4.26 Programas de Pesquisa de Satisfação Dos Clientes

O Vale Grande Indústria e Comercio de Alimentos S/A entende que a qualidade é o alicerce de nosso sucesso. Dessa forma a marca de um produto é nossa promessa ao cliente de que seu consumo é seguro, de que ele obedece a todos os regulamentos e de que ele atende os mais altos padrões de qualidade. O cliente espera que esta promessa seja sempre mantida por nós.

Essas tão sonhada satisfação é alcançada a partir de diversas ações que a empresas precisam executar, tais como oferecer produtos e serviços de qualidade, preços e prazos adequados e superar a expectativa de seus consumidores. Para o acompanhamento de satisfação do cliente e/ou do consumidor a empresa conta com uma equipe comercial, composta de vendedores e seus assistentes, que têm contato constante com nossos clientes, por telefonemas, mensagens eletrônicas, encontros e reuniões em feiras e eventos e principalmente em visitas comerciais.

Todas as solicitações, sugestões e reclamações são cuidadosamente registradas, analisadas, investigadas, caso se faça necessário tratadas e então respondidas.

Todos os processos e produtos são estudados, desenvolvidos, melhorados e/ou implementados de modo a cumprir as exigências legais e satisfazer o cliente. É enviado aos clientes/consumidores um Formulário de Pesquisa de Satisfação

(RSGQPS001), abordando pontos chave para a fidelização dos mesmos e superação da expectativa. Ao término da execução dessa pesquisa de satisfação os dados obtidos são compilados e ações de melhoria continua são implementadas e executadas, além dos mais esses dados servirão de entrada de Análise Crítica da

Alta Direção. Ao final de cada Auditoria ou visita, nossos visitantes têm a possibilidade de nos solicitar, também através de questionário preenchido, os pontos avaliados durante o atendimento, possibilitando a melhoria e implementação dos mesmos no nosso sistema de atendimento. A continuidade de nosso sucesso deve-se ao fato de escutarmos nossos clientes e medirmos nosso desempenho. Se não estivermos fazendo progressos, devemos descobrir o por que. Se cometermos um erro, devemos corrigi-lo e aprender com ele. A satisfação de nossos clientes é constatada através da manutenção dos contratos existentes, da abertura de novos contratos e a da manifestação de negócios futuros com a participação do cliente e / ou do fornecedor.

Nomes países de Habilitações para Exportação: CARNE DE BOVINO "IN NATURA" Qual o Frialto atende as Legislações de todos os pais conforme o ISSO 9000.

ÁFRICA DO SUL
ALBÂNIA
ARGÉLIA
BRASIL
CHILE
CINGAPURA
CROÁCIA
CUBA
EGITO
EMIRADOS ARÁBES UNIDOS
HONG KONG
IRÃ
MALÁSIA
ILHAS MAURÍCIO
NORUEGA
PERU
SUÍÇA

UCRÂNIA
VENEZUELA
UNIÃO EUROPÉIA
PARAGUAI

Figura 1 - Barreira Sanitária



Fonte: Manual de BPF, 2015.

Figura 2 - Higienização da Bota, BPF.



Fonte: Manual de BPF, 2015.

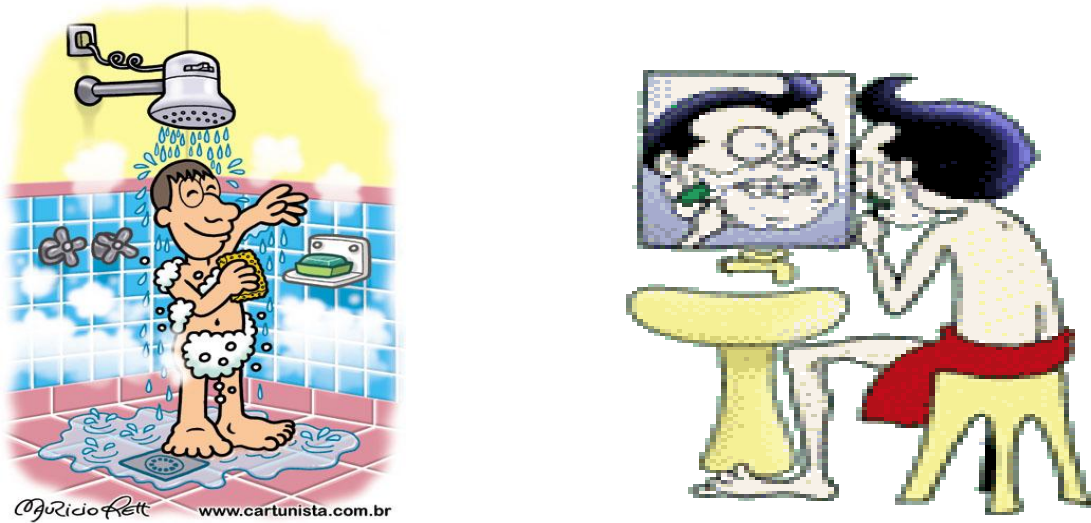
Figura 3 - Higienização das Mãos



Fonte: Manual de BPF, 2015.

Enquanto os funcionários entram para o trabalho, há sempre alguém da GQ na porta para averiguar se eles estão lavando as botas e as mãos corretamente.

Figura 4 – Higiene Pessoal



Fonte: Manual de BPF, 2015.

Tomar banho diariamente.

Os homens devem barbear-se diariamente.

Manter as unhas curtas e limpas, não usar qualquer tipo de esmalte ou unhas postiças.

É proibido o uso de maquiagem e cílios postiços na área de produção.

É proibido o uso de perfumes, colônias e desodorante perfumado na área de produção.

As planilhas são feitas diariamente e a cada 2 horas em todos os setores da indústria, as que foram acompanhadas durante o estágio são: Boas Práticas de Fabricação (BPF), Procedimento Sanitário Operacional (PSO), Procedimento de Higiene pré-Operacional (PPHO Pré-OP), Procedimento de Higiene Operacional (PPHO-OP), Controle de Material Especificado de Risco (MER), além dessas também foi feita a planilha do Bem-Estar Animal (BEA).

CONCLUSÃO

Depois da observação e analisado os funcionários ao entrar pelo *hallal* de entrada dos setores, podemos chegar as seguintes conclusões, os funcionários possuem conhecimentos essenciais para executarem as normas contidas no plano de Boas Práticas de Fabricação.

O setor da Garantia de Qualidade possui uma grande influencia na execução destas normas, monitorando os processos de produção, efetuando barreiras sanitárias diariamente e divulgando as normas contidas no plano de BPF para o melhor entendimento dos manipuladores.

Este setor é de grande importância, pois faz com que seus produtos obtenham um alto padrão de qualidade, livre de contaminações e substâncias nocivas ao consumidor. Atinge-se este padrão de qualidade inspecionando e implantando os programas de qualidade exigidos pelos órgãos competentes.

Observa-se que as normas impostas às indústrias alimentícias quanto às condições higiênico-sanitárias, realmente vem sendo exigidas e inspecionadas pelos serviços de fiscalização. Nota-se também a importância da tarefa realizada por cada setor dentro da cadeia de produção de alimentos de origem animal, para que possam gerar um produto que esteja dentro dos padrões esperados.

Em meio a uma área especifica que é numa indústria que trabalha com animal até chegar ao produto final, passa por varias etapas. É de muita valia o conhecimento prático, mas principalmente o teórico, desde o funcionamento de cada setor da empresa.

REFERÊNCIAS

ANVISA, Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **APPCC**. Disponível em: <<http://www.anvisa.gov.br/alimentos/appcc.htm>> Acesso em: 10 de Junho 2015.

ABNT NBR ISO 22000:2006. **Sistemas de gestão da segurança de alimentos – Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos.**

Brasil Ministério da Agricultura Secretaria Nacional de Defesa Agropecuária. Laboratório Nacional de Referência Animal. **Métodos analíticos oficiais para controle de produtos de origem animal e seus ingredientes: II – Métodos físicos e químicos.** Brasília, 1981. Cap.1.p.1: Carne Bovina “in natura”.

BUENO, Miriam Pinheiro. **Gestão da qualidade nos frigoríficos de abate e processamento de frangos no estado de Mato Grosso do Sul.** 85f. Dissertação (Mestrado em Agronegócios) – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, Campo Grande, 2006.

ANDRADE, Nélio José; MACEDO, Jorge Antônio B. de. **Higienização na indústria de alimentos.** São Paulo: Livraria Varela, 1996.

BRASIL. SEBRAE. **Boas Práticas de Fabricação Fundamentais.** 2006.

BRASIL. Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento - MAPA. Lei nº. 1283, de 18 de dezembro de 1950. **Regulamento de Inspeção Industrial e Sanitária de Produtos de Origem Animal – RIISPOA.**

BRC – **Versão 6 de julho de 2011.** Circular 175/2005/CGPE/DIPOA.

DUREK, Carolina Mate. **Verificação das boas práticas de fabricação em indústrias de leite e derivados, registrados no serviço de inspeção federal – SIF.** Dissertação de mestrado em Ciências Veterinárias. Curitiba: 2005.

GERMANO, Pedro Manuel Leal; GERMANO, Maria Isabel Simões. **Higiene e vigilância sanitária de alimentos. Qualidade das matérias-primas doenças transmitidas por alimentos. Treinamento de Recursos Humanos.** 2. ed. São Paulo: Livraria Varela, 2003.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 3, 1995.

JUNIOR, Eneo Alves da Silva. **Manual de controle higiênico-sanitário em alimentos.** 2. ed. São Paulo: Livraria Varela, 1996.

NICOLAU, Edmar Soares. **Apostila de boas práticas de fabricação – BPF.** Goiânia, 2006.

Higiene Alimentar. **Código de boas práticas.** Disponível em<http://www.saudepublica.web.pt.../HigieneAlimentar_BoasPraticas/HigieneAlimentar_CodigoBoasPraticas1.htm>. Acesso em Jun. 2015.

Ministério da Agricultura. **Manual de Higienização na Indústria Alimentar**. Disponível em <<http://www.dgv.min-agricultura.pt/.../C%20>>. Acesso em: 22 Out. 2015.

MAPA, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. **Portaria nº 368**, 04 de Setembro de 1997. Disponível em: <<http://extranet.agricultura.gov.br/sislegisconsulta/servlet/VisualizarAnexo?id=2459>> Acesso em: 15 de Jun. 2015.

MAPA, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. **Resolução DIPOA/SDA nº 10**, 22 de maio de 2003. Disponível em: <<http://extranet.agricultura.gov.br/sislegisconsulta/consultarLegislacao.do?operacao=visualizar&id=3303>> Acesso em: 15 Jun. 2015.

MAPA, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. **Portaria nº 46**, 10 de Fevereiro de 1998. Disponível em: <<http://extranet.agricultura.gov.br/sislegisconsulta/consultarLegislacao.do?operacao=visualizar&id=1139>> Acesso em: 15 Jun. 2015.

MAPA, Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento. **Instrução Normativa nº 42,20** de dezembro de 1999. Disponível em: <<http://extranet.agricultura.gov.br/sislegisconsulta/consultarLegislacao.do?operacao=visualizar&id=16717>> Acesso em: 15 de Jun. 2015.

Frialto. **Manual de boas Praticas de Fabricação**. Vale Grande Ind. e Com. de Alimentos S/A. Matupá. 2015.

SPERS, Eduardo E. Segurança do alimento. IN: ZYLBERSZTAJN, Décio; SCARE, Roberto F. **Gestão da qualidade no agribusiness**. São Paulo: Atlas, 2003.

APÊNDICES

Apêndice – A – Modelo de solicitação

Ofício Nº. _____ Guarantã do Norte ____ de Setembro de ____ .

SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PARA PESQUISA ACADÊMICA CIENTIFICA

Através do presente instrumento, solicitamos do gestor da empresa _____ , autorização para realização da pesquisa integrante do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do acadêmico _____, orientado (a) pelo Prof. (a) _____ , tendo como preliminar: Setor da _____ .

A coleta de dados será feita através de observância e pesquisa. A presente atividade é requisito para conclusão do curso de Administração, da Faculdade de Ciências Sociais de Guarantã do Norte. As informações prestadas não serão divulgadas sem a autorização final da Instituição do campo de pesquisa.

Acadêmico

Prof. Orientador

Coordenador de Administração