

PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO DE INDÚSTRIAS ALIMENTÍCIAS: UMA APLICAÇÃO DE CASO¹

Camila de Carvalho Albertini²

Edson Aparecida de Araújo Querido Oliveira³

Vilma da Silva Santos⁴

Paulo César Ribeiro Quintairoa⁵

Resumo

O artigo tem como tema os pré-requisitos que uma indústria alimentícia deve cumprir para ter seu sistema certificado conforme as Boas Práticas de Fabricação. A certificação de uma empresa alimentícia é o que possibilita a avaliação da eficiência dos programas de qualidade adotados. Tem como objetivo principal os requisitos mais importantes, baseados nos critérios da empresa certificadora Gama, que uma indústria alimentícia deve adotar para eliminar os riscos de segurança alimentar em suas operações. Esta preparação para certificação traz benefícios para as empresas certificadas, incluindo seus próprios funcionários até os seus clientes e consumidores, pois o objetivo primordial é garantir a qualidade total do alimento. O método de pesquisa adotado foi o estudo de caso, realizado no departamento de qualidade de uma empresa de médio porte. Neste estudo foi observado um bom desempenho da empresa em questão no cumprimento dos requisitos desejados, pois a mesma já possuía programas de qualidade eficientes, principalmente o plano de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC), já validado por uma empresa externa anteriormente, que indiretamente contribuiu eficiência operacional.

Palavras-chave: Qualidade; Certificação; Alimentos; Indústria alimentícia.

PROCESS OF CERTIFICATION OF NOURISHING INDUSTRIES: A CASE APPLICATION

Abstract

This article has as subject the prerequisite that a food industry must fulfill to get our system certificated according to Good Manufacturing Practice. The food industry certification allows the evaluation of the efficiency of all quality programs adopted. The work will show as a main objective the most important requisites, based on the criteria of Gama's company, which a food company must adopt to eliminate the risks of food safety in their facilities. This certificate preparation brings benefits to the certificated companies, including their own employees until their customers and consumers, because the primordial objective is to guarantee the total food quality. The methodology search adopted was the study of case, realized in the quality department of a medium company. In this study it was observed a good performance of the company studied related with accomplishment the requisites desired, because they had an efficient quality program, mainly the Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP), already validated by an external company previously, which contributed indirectly to the operation efficiency.

Key words: Quality; Certificate; Food; Food Industry.

¹ *Contribuição técnica ao 64º Congresso Anual da ABM, 13 a 17 de julho de 2009, Belo Horizonte, MG, Brasil.*

² *MBA em Gerência da Produção e Tecnologia - Programa de Pós-graduação em Administração – Universidade de Taubaté.*

³ *Doutor em Organização Industrial - ITA – Professor e Coordenador do Programa de Pós-graduação em Administração – Universidade de Taubaté.*

⁴ *MBA em Gerência Financeira e Controladoria Mestre em Gestão e Desenvolvimento Regional – UNITAU - Professora do Programa de Pós-graduação em Administração – Universidade de Taubaté.*

⁵ ¹ *Doutor em Física - CBPF/CNPq – Professor do Programa de Pós-graduação em Administração – Universidade de Taubaté.*

1 INTRODUÇÃO

Devido à grande exigência por parte dos consumidores em comprar produtos com alto padrão de qualidade, cresce a cada dia a necessidade das empresas ligadas neste setor de implementarem ferramentas de garantia da qualidade de produto. Os investimentos crescem e tornam-se prioridades para as empresas.

Os casos de toxinfecções, como o da vaca-louca, conhecido mundialmente, ou mesmo o caso brasileiro do caldo de cana contaminado pelo protozoário *trypanosoma cruzi* (transmitido pelo inseto barbeiro) são situações que deixam os consumidores desconfiados da segurança do alimento, e a certificação vem como uma ferramenta para tornar o produto confiável.

Para garantir os produtos vendidos aos consumidores é necessária uma certificação de uma empresa que baseia seus critérios em leis e regulamentos como Boas Práticas de Fabricação e leis da Comissão Codex Alimentarius.

A certificação avaliará a eficiência dos programas adotados pela empresa que resultam em um alimento seguro, e é uma forma de transmitir ao cliente esta segurança. O processo de preparação para uma certificação é uma maneira obrigar a empresa a ajustar as falhas existentes em toda cadeia operacional.

Uma certificação alimentar é não somente a de demonstrar a habilidade da empresa em controlar os riscos de segurança alimentar, como também de assegurar que o sistema atende às normas governamentais exigidas, reduzir perdas no processo produtivo e, sobretudo melhorar a gestão da empresa.

O objetivo do artigo é diagnosticar e elaborar as etapas, procedimentos e pré-requisitos que uma indústria alimentícia deve cumprir para obter uma certificação baseada nas Boas Práticas de Fabricação e Codex Alimentarius.

2. METODOLOGIA DE PESQUISA

Segundo Gil⁽¹⁾ a pesquisa exploratória permite tornar o problema explícito e construir hipóteses, envolvendo pesquisa bibliográfica com análise de exemplos e entrevistas com pessoas que tiveram experiências no assunto abordado, tornando-se assim, uma pesquisa bibliográfica e estudo de caso.

A pesquisa bibliográfica é importante, pois oferece suporte a todos os tipos de pesquisas, auxiliando na definição do problema, na determinação dos objetivos, construção de hipóteses e no relatório final, já que abrange leitura, análise e interpretação de livros, periódicos, textos legais, documentos mimeografados ou xerocopiados, mapas, fotos, manuscritos, entre outros.

Conforme relata Cesar⁽²⁾ o estudo de caso é considerado uma abordagem qualitativa quando utilizado para coleta de dados na área de estudos organizacionais, mesmo sendo criticado quanto à falta de rigor e objetividade suficientes para ser considerado um método de investigação científica. Esta falha, cita Lakatos e Marconi,⁽³⁾ pode existir em outros métodos caso o pesquisador não tenha habilidades para uma investigação científica.

O método de estudo de caso tem como vantagem que os dados são coletados a partir de múltiplas fontes, todas baseadas em relatos, documentos ou observações.

E, conforme citou Dias,⁽⁴⁾ em que o estudo de caso é uma pesquisa de campo, com investigações de fenômenos à medida que ocorrem, sem interferência do pesquisador, com objetivo de compreender o evento estudado, este trabalho torna-se um estudo de caso.

Para o estudo de caso tem-se como questão de pesquisa, como se baseia Silva,⁽⁵⁾ o “como”, em que o pesquisador não tem controle sobre os eventos comportamentais e o foco está em eventos contemporâneos. O método de coleta de dados foi a partir de observações e consulta aos relatórios decorrentes das atividades envolvidas no processo de certificação da empresa Beta.

3 REVISÃO DA LITERATURA

No período da pré-Revolução Industrial, a qualidade de um produto era definida pela habilidade e do talento do artesão que o produzia, que mais tarde passa a ser definida e controlada pelo sistema de guildas, tipo de cooperativas de artesãos, que aos poucos incorporou outras dimensões de natureza quantitativa, como o aumento da produtividade e redução de preços, com objetivo de expandir o mercado.⁽⁶⁾

Segundo Lima,⁽⁷⁾ o conceito qualidade assumiu diferentes significados ao longo do tempo, nas décadas de 1950 e 1960 foram intensificadas as publicações na área de Controle da Qualidade, em que o conceito da qualidade de produto aproximou-se mais da idéia de “satisfação do consumidor” e distanciou-se da idéia de “perfeição técnica”.

A qualidade hoje é uma vantagem competitiva que diferencia uma empresa de outra, pois os consumidores estão cada vez mais exigentes no momento de adquirir um determinado produto, por isso, as empresas que não estiverem preocupadas com a qualidade poderão ficar fora do mercado consumidor.⁽⁸⁾

Garantir a qualidade dos alimentos é um crescente foco dos governos, companhias e agentes de padronização e comércio internacional, e seus esforços são direcionados a influenciar os atributos de um alimento, relacionados principalmente com a nutrição e segurança.

A garantia da qualidade está ganhando excelência porque os atributos de qualidade estão sendo mais avaliados por governantes, consumidores e companhias, o que sugere mais garantias de qualidade voluntária proporcionadas pelos mesmos.⁽⁹⁾

O conceito de qualidade de alimentos, na visão do consumidor, é a satisfação de características como sabor, aroma, aparência, embalagem, preço e disponibilidade. Muitas vezes é desconhecida a condição de “segurança alimentar”, quanto aos aspectos da influência deste alimento sobre a saúde do consumidor e que parece contra-senso já que alimentos são consumidos para fornecerem nutrientes e manter a saúde dos consumidores.⁽¹⁰⁾

Segundo Coltro,⁽¹¹⁾ a gestão da qualidade total pode ser definida de duas maneiras distintas. Como a pequena qualidade, que se limitam às características de produtos e serviços importantes para seus usuários e compradores. E a grande qualidade que envolve a satisfação comum de várias pessoas, grupos e comunidades envolvidos com uma organização, que tem como consequência em longo prazo a pequena qualidade.

A implantação de Sistema de Gestão de Qualidade iniciou-se no Japão após sua derrota na Segunda Guerra Mundial, que teve de reconstruir sua economia investindo em qualidade, baseado nas técnicas do estatístico norte-americano Deming.⁽⁷⁾

No Ocidente, a preocupação com a gestão da qualidade surgiu como uma necessidade de garantir níveis mínimos de segurança para as centrais nucleares de geração de energia, pois a construção dentro dos critérios tradicionais não seria

suficiente para garantir a segurança em se tratando de instalações muito perigosas, cujos acidentes teriam repercussões graves sobre uma população grande, resolveu-se investir em prevenção e inspeção.⁽⁷⁾

Foi criado então a ISO, *Internacional Organization for Standardization* ou Organização Internacional para Normalização, órgão técnico da Organização das Nações Unidas. Conforme a NBR ISO 9000:2000 a Gestão da Qualidade consiste nas atividades coordenadas para dirigir e controlar uma organização incluindo: o estabelecimento da política e dos objetivos da qualidade, o planejamento, o controle, a garantia e a melhoria da qualidade.⁽⁷⁾

Como citado por Lima,⁽⁷⁾ a gestão da qualidade pode ser definida como o “conjunto de atividades planejadas e executadas em todo o ciclo de produção, e que se estende aos fornecedores e clientes, com a finalidade de assegurar a qualidade definida para os produtos e ao menor custo possível”.

Conforme citou Coltro⁽¹¹⁾ a Gestão pela Qualidade Total é um sistema permanente e de longo prazo, focado na satisfação do cliente através de um processo de melhoria contínua dos produtos e serviços gerados pela empresa, contando assim com a participação de todos os membros da mesma, como os gerentes, supervisores, executivos e trabalhadores em geral, buscando o efetivo controle da qualidade.

A Gestão da Qualidade Total pode ser encarada como um sistema que além permitir as empresas obter produtos sem erros e a custos baixos cria também vantagens competitivas nos mercados que atuam. Esta Gestão vem como forma de ordenar e gerenciar as atividades relacionadas à qualidade de uma organização, orientando as empresas de maneira organizada como manter seu sistema assegurado.

O termo alimento seguro é um conceito que está crescendo globalmente, devido à sua importância para a saúde pública e pelo seu importante papel no comércio internacional.⁽⁸⁾

A história dos países desenvolvidos revela que foi a adoção de uma política de segurança alimentar que lhes assegurou o crescimento econômico com demanda sustentada, dando-lhes estabilidade e melhor distribuição dos frutos do progresso material e melhor qualidade de vida e não que eles o fizeram porque são ricos, a verdade é o contrário, eles se tornaram ricos, porque assim o fizeram.⁽¹²⁾

Segundo Specht,⁽¹³⁾ algumas razões são relatadas para garantir a segurança alimentar, estas razões, independente da sua origem causam um impacto socioeconômico grande para os governantes, entre elas:

- o fato das doenças de origem alimentar fazerem parte significativa dos problemas de saúde do mundo contemporâneo, sendo uma importante causa da diminuição da produtividade;
- o aumento do conhecimento sobre os efeitos perigosos e crônicos das doenças transmitidas pelos alimentos na saúde humana;
- o surgimento de patógenos mais resistentes;
- o aumento no número de pessoas vulneráveis: idosos, imunodeprimidos, subnutridos;
- a crescente industrialização e aumento da produção em massa, provocando a elevação na taxa de riscos, e conseqüentemente, a contaminação de maior número de indivíduos;
- as mudanças no estilo de vida, como o hábito de comer fora de casa, em restaurantes, *fast-food*, lanchonetes, entre outros;

- o aumento do turismo e do comércio internacional de produtos alimentícios, propagando os perigos para os outros países; e
- o aumento da consciência do consumidor sobre a segurança alimentar.

Os Estados Unidos registraram um aumento de 6,5 a 33 milhões de casos de intoxicações alimentares, causando mais de 9.000 mortes por ano, dentro destes, 1% a 5% são graves e deixam seqüelas no consumidor após o tratamento. Impactos econômicos diretos incluem os custos com o tratamento e a perda de produção devido ao afastamento do funcionário, e os impactos indiretos podem ser considerados os custos legais: perda da comercialização do produto e da confiança do consumidor. O custo anual foi estimado em cinco a seis bilhões de dólares nos Estados Unidos e em um a dois bilhões de dólares no Canadá.⁽¹³⁾

Os surtos de intoxicação alimentar causam danos à saúde do consumidor e trazem grandes prejuízos à empresa. A segurança alimentar, definida como o risco aceitável dos perigos para os consumidores, deve ser considerada prioridade máxima nas indústrias de alimentos, tanto para suprir exigências do consumidor, quanto da legislação.⁽¹⁴⁾

As Boas Práticas de Fabricação (BPF) ou *Good Manufacturing Practice* (GMP) são definidas como conjunto de requisitos e procedimentos estabelecidos para produção, industrialização, fracionamento, armazenamento e transporte de alimentos, abrangendo desde a matéria prima até o produto final, contemplando os controles de processos, produtos, higiene pessoal e sanitização, para garantir segurança e integridade do consumidor.

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 o tipo de indústria de alimentos e específico, voltadas às indústrias que processam determinadas categorias de alimentos.

Segundo Bertoloni,⁽¹⁵⁾ as Boas Práticas de Fabricação, sendo um conjunto de princípios de regras para correta manipulação de produto e requisito fundamental para cumprir as especificações de qualidade, pode trazer diversos benefícios, tais como:

- obtenção de produtos de melhor qualidade e mais seguros;
- diminuição da incidência de reclamações dos consumidores;
- ambiente de trabalho mais organizado e uniforme;
- atendimento aos requisitos de legislação nacional e internacional (acordos de comércio internacional);
- atendimento aos pré-requisitos para a implantação do HACCP;
- novas concepções do processo produtivo e conservação do meio ambiente;
- ações mais planejadas e lógicas;
- economia de custos operacionais em gastos com o controle de qualidade do produto acabado; e
- instrumento na prevenção de patógenos emergentes.

As Boas Práticas de Fabricação foram estabelecidas pela Secretaria de Vigilância Sanitária (Anvisa) do Ministério da Saúde, como requisitos aplicáveis para todos os estabelecimentos onde sejam realizadas atividades como produção, industrialização, fracionamento, armazenamento e transportes de alimentos industrializados.⁽¹⁶⁾

4 APLICAÇÃO DE CASO: CERTIFICAÇÃO DA EMPRESA BETA

O presente estudo de caso tem como objetivo mostrar a preparação e desempenho da empresa Beta no processo que envolve a certificação pela empresa Gama. Será relatado também o resultado da empresa Beta após a auditora certificadora. Ela é uma empresa multinacional presente em mais de 40 países, combinados geograficamente com seus clientes em cinco regiões: Europa, Ásia, Pacífico, América do Norte, Região da Índia e América Latina. Ocupa a posição de líder mundial na criação e produção de ingredientes para indústria alimentícia, com um faturamento anual de US\$ 2,1 bilhões e empregam em todo o mundo mais de 5.000 colaboradores diretos. Suas vendas estão 70% fora dos Estados Unidos.

É uma empresa global que é gerenciada utilizando um enfoque de matriz, operando com instalações de múltiplas finalidades ao redor do mundo para atender aos requisitos de escala de laboratório até a fábrica piloto e carga de tanque. Seus objetivos têm como foco os clientes, as pessoas e inovação tecnológica. Criando produtos únicos, superiores e economicamente competitivos, possibilitando assim torná-la como marca de referência (*benchmark industry*). Foco em devolver e manter os grandes talentos dentro da empresa, proporcionando desafios para crescimento individual.

Cria ingredientes para quatro categorias de produtos: bebidas, condimentos, doces e laticínios. Seus produtos estão presentes nos mercados de bebidas em geral, doces, salgados, biscoitos, produtos farmacêuticos, tabaco e produtos de higiene pessoal. Desde a formulação até a fabricação, os especialistas e tecnólogos projetam e entregam soluções que atendem às especificações exatas de clientes e satisfazem as demandas de seus consumidores, fato que permite à empresa obter patentes por tecnologias exclusivas no segmento que atua.

A empresa beta opera em sua área produtiva basicamente com uma estrutura física conforme a Figura 1. O recebimento de materiais em geral, como matéria-prima, embalagens e equipamentos, é feito em um armazém localizado em uma extremidade da fábrica.

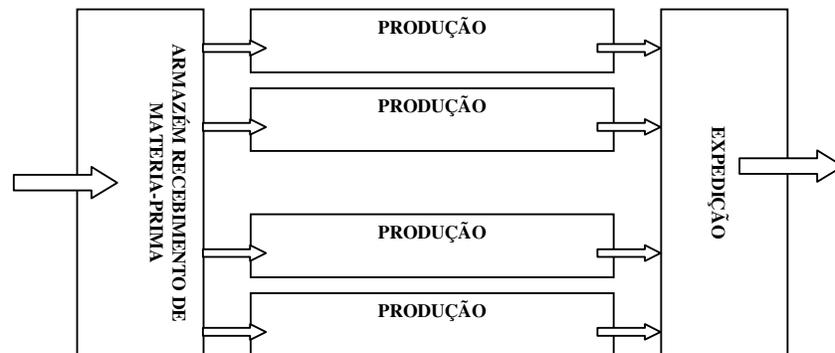


Figura 1 – Estrutura Física da Empresa Beta

As matérias-primas são escoadas para as áreas produtivas. Os blocos produtivos estão divididos conforme cada tecnologia empregada na produção de seus produtos.

Das áreas produtivas, os produtos acabados já são encaminhados para o armazém de expedição, localizado ao lado oposto do armazém de recebimento. Qualquer tipo de trânsito nas instalações desta empresa ocorre com uma filosofia de que nada volta para trás, ou seja, o fluxo de andamento de qualquer material sempre

ocorrerá da esquerda para direita da fábrica. Esta estrutura foi criada para evitar a contaminação cruzada entre as áreas de recebimento de materiais, produção e expedição, colaborando com o programa de Boas Práticas de Fabricação.

Como em todo e qualquer tipo de implantação de normas de qualidade, a empresa deverá formar uma equipe multidisciplinar destinada à inspeção e ao comprometimento do cumprimento das normas pré-estabelecidas pela empresa certificadora. Neste caso, composta pelo Gerente da fábrica e um representante dos departamentos de produção, controle de qualidade, manutenção, higiene e limpeza, recepção e armazenagem, todos devem estar preparados quanto às normas de segurança alimentar.

Primeiramente, os membros da equipe de auto-inspeção devem estar devidamente treinados conforme os critérios estabelecidos pela empresa Gama. Após o estudo e comprometimento da alta gerência com o processo de possíveis mudanças que a certificação acarretará, a equipe da empresa certificada deverá realizar uma primeira auto-inspeção de suas instalações com objetivo de preparar a empresa para a auditoria certificadora.

Após a auditoria certificadora, a equipe multidisciplinar deverá realizar esta auto-inspeção pelo menos uma vez ao mês, e estas devem ser registradas já estabelecendo ações corretivas para as falhas encontradas. Estas auto-inspeções têm como finalidade a melhoria contínua da empresa.

Durante a inspeção todas as observações anotadas devem ser relacionadas com as cinco categorias utilizadas pela empresa certificadora Gama e comentários adicionais não atrelados a estas categorias e que não requerem nenhuma ação também devem estar registrados. As observações também devem ser identificadas como: sério, insatisfatório ou, melhora necessária ou pequenas melhoras.

Pode ser entendido como sério quando a fato levantado apresenta perigo potencial com falha do programa de segurança alimentar, insatisfatório quando o perigo é iminente e existe um desvio das Boas Práticas de Fabricação (BPF), e melhora necessária ou pequenas melhoras quando há omissão parcial ou falha no programa de segurança alimentar não adequado a BPF.

Algumas observações podem não ter nenhum potencial para contaminação ou risco ao programa, mas serem necessárias pequenas melhoras. Estas também devem ser anotadas e registradas para não levarem a futuras falhas.

As auto-inspeções são ações exigidas para preparação da empresa para a auditoria certificadora, para correção das falhas e não-conformidades, e atua como forma de proporcionar melhorias contínuas e evitar falhas no programa de segurança alimentar.

Os componentes escolhidos foram os mesmos utilizados na formação da equipe de implementação do plano de APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle) devido à experiência adquirida do programa já introduzido.

A equipe teve todo o apoio da Alta administração por se tratar de uma certificação globalmente adotada para todas as plantas produtivas. O líder da equipe escolhido pela empresa Beta foi o atual responsável pelo funcionamento dos sistemas de APPCC e BPF, que ficou encarregado pelo treinamento da equipe de inspeção para os requisitos exigidos pela norma da empresa certificadora.

A equipe multidisciplinar iniciou sua preparação com o levantamento dos requisitos já implementados na empresa. Dentro da categoria Adequação ao Programa de Segurança Alimentar, a equipe fez primeiramente uma revisão no seu organograma funcional. Este trabalhou durou cerca de seis meses devido à complexidade de tal.

A empresa não precisou se preocupar com acesso à legislação já que é usual manter não somente um sistema disponível, mas também um departamento próprio para adequação dos seus produtos dentro das legislações.

O Manual de Qualidade da empresa já estava implementado e existe a prática de revisá-lo regularmente. Estes manuais estão distribuídos por toda fábrica, não somente nas áreas produtivas e laboratórios, como também nas áreas administrativas. Um programa mestre de limpeza já existia, mas foi necessária uma revisão dos mesmos, principalmente nos procedimentos de limpeza de equipamentos, no qual não estavam documentados.

Os procedimentos de inspeção e documentação de recebimento de materiais, como também os registros de especificações e certificados de análises das matérias-primas, embalagens, produtos acabados e afins, já estavam devidamente implementados e registrados.

Quanto ao programa de APPCC (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle), a empresa possui um histórico de sucesso na implementação deste programa, que na sua implementação foi validado por uma empresa externa renomada no mercado de validações, e obteve excelente resultado, tanto que hoje, as instalações estão cobertas de riscos potenciais à segurança do produto.

Desde sua implementação, a empresa não possui nenhum histórico de contaminação microbiana nos seus produtos. E conseqüentemente, o programa de Boas Práticas de Fabricação, como sendo pré-requisito do APPCC, também se destaca como ponto forte para auditoria certificadora. Os procedimentos de treinamento para segurança alimentar já vieram junto com a implementação do APPCC.

O programa de avaliação de reclamações de clientes já existia, mas foi necessária sua revisão quanto ao fluxo de informações. O programa de retorno de mercadoria (recall) também teve seus procedimentos revisados apesar de já existir com simulações internas a cada quatro meses.

Os procedimentos para controle de produtos não conformes, registros de processamento ou procedimentos operacionais, procedimentos para avaliação, seleção e manutenção de fornecedores, a política para manuseio de vidro e plásticos frágeis ou duros, o programa de manutenção preventiva e sistema de ordem de serviço e o programa controle de bactérias, leveduras e mofo também são procedimentos já adotados, documentados e registrados, apesar da revisão dos mesmos, assim como nos demais casos, não foi necessário demandar muito tempo, priorizando-o para verificação das práticas dos procedimentos acima descritos.

Após a verificação burocrática, a empresa iniciou a auto-inspeção de todas suas instalações baseado nas normas da empresa Gama. Com a equipe devidamente treinada, foi escolhido um relator para as anotações necessárias e a empresa foi dividida por setores, de maneira lógica, tal como é o fluxo da empresa, incluindo deste o armazém de matéria-prima até áreas externas como telhado, para assim iniciar a inspeção.

Na primeira inspeção foram listados 51 itens para serem melhorados, revisados ou até mesmo modificados por não estar de acordo com o estabelecido pelas Normas da empresa Gama.

Na categoria de controle de pragas, foram observados oito pontos com necessidade de melhoria. As falhas estavam relacionadas com: falta de treinamento da empresa de controle e eliminação de pragas externa prestadora de serviço, ausência de registro e falhas nos próprios procedimentos de controles preventivos. Foram corrigidas em conjunto com a empresa prestadora de serviços.

Na categoria de métodos operacionais e práticas de conduta pessoal, as práticas de conduta pessoal já são reforçadas mensalmente com palestras instrutivas baseadas no programa de Boas Práticas de Fabricação, utilizado pela empresa. A disponibilidade de equipamentos para evitar acúmulo de sujeira vem com o programa de APPCC, com a eliminação de pontos críticos.

Dentre os itens levantados durante a inspeção, mais de vinte itens estavam relacionados com falhas na categoria de manutenção para segurança, na manutenção em equipamentos e foram resolvidos com ajustes necessários e substituições em alguns casos, com necessidade de aquisição (compra) de novos materiais.

Outros dez itens estavam relacionados às falhas no programa de limpeza da empresa, categoria práticas de limpeza, sendo necessária revisão de todos os procedimentos de limpeza e treinamento dos funcionários revisão de todos os procedimentos de limpeza e treinamento dos funcionários.

Investimentos com pintura compra de novos materiais e treinamento foram necessários para adequação da empresa Beta nas Normas da empresa certificadora Gama, que durou um ano. Estes investimentos tiveram o apoio da Alta Gerência devido à grande importância do programa de certificação da empresa Gama contratado pela empresa Beta.

Após a preparação da planta, foi programada a auditoria pela empresa certificadora Gama. Na categoria Adequação ao Programa de Segurança Alimentar foram observadas cinco não-conformidades, sendo três melhoras necessárias e duas pequenas melhoras.

Como melhora necessária nesta categoria, ficará sobre responsabilidade do departamento de Recursos Humanos revisar o organograma da empresa, da equipe de inspeção deste programa de revisar os procedimentos de limpeza e reestruturação da auto-inspeção para detalhamento maior das observações atreladas à limpeza.

Como pequena melhora, sobre responsabilidade dos coordenadores de cada área da empresa em conjunto com a empresa prestadora de serviços de limpeza e higienização da planta, a necessidade de reforçar treinamentos e práticas de limpeza, e sobre responsabilidade do coordenador do departamento de manutenção, a criação de registro com a frequência de limpeza. A pontuação recebida foi de 330.

Na categoria Controle de Pragas foram observadas duas não-conformidades, sendo classificadas como pequenas melhoras, sobre responsabilidade do líder da equipe de inspeção e da empresa contratada para serviços nesta área, para trocar as armadilhas utilizadas em alguns setores. Pontuada com 360.

Na categoria Métodos Operacionais e Práticas de Conduta Pessoal foram observadas três não-conformidades, sendo duas melhoras necessárias, uma sobre responsabilidade do coordenador do departamento de armazém de matérias-primas de devolver estrados fora de condições de uso, e outra sobre responsabilidade de todos envolvendo treinamento de conduta operacional e uma pequena melhora, sobre responsabilidade dos coordenadores do departamento de armazém de matérias-primas e manutenção para melhorar registros de um determinado equipamento. A pontuação recebida foi de 340.

Na categoria Manutenção para Segurança Alimentar foi observada oito não-conformidades, sendo três sérias, sobre responsabilidade dos coordenadores de produção e manutenção para substituição de equipamentos e utensílios inadequados para indústria alimentícia e cinco melhoras necessárias, também sobre

a mesma responsabilidade para reparos necessários já detectados anteriormente. A pontuação recebida foi de 290.

Na categoria Práticas de Limpeza foram observadas quatro não-conformidades, sendo três melhoras necessárias e uma pequena melhora, uma sobre responsabilidade da equipe de inspeção para revisar os procedimentos de limpeza e as demais sobre responsabilidade do setor produtivo em conjunto com a empresa contratada para limpeza e higiene para reforçar treinamento. A pontuação recebida foi de 320.

Os pontos positivos mencionados na auditoria foram os procedimentos, ou seja, toda documentação registrada da empresa, mesmo tendo sido citado a necessidade de melhora necessária nos procedimentos de limpeza. E também, o programa de APPCC, juntamente com todos seus registros devidamente implementados e conformes, garantindo assim a segurança dos produtos fabricados.

A empresa Beta totalizou 1.640 pontos no escore da empresa certificadora, e recebeu o certificado de Excelência. Foi recomendado pela empresa Gama a implementação de um plano para redução dos riscos alimentares, atrelados não apenas à correção dos itens deficientes, mas como forma de melhoria contínua para empresa.

Este certificado trouxe à empresa Beta não somente uma forma de melhoria contínua em suas instalações, já que anualmente a empresa passará pela re-certificação, mas também um reconhecimento positivo frente aos seus clientes, possibilitando até a isenção de auditorias de alguns deles, dada a confiabilidade na empresa Gama, compensando assim, os investimentos de todo processo de certificação.

5 CONCLUSÃO

O grande crescimento do mercado alimentício trouxe uma competitividade entre as indústrias deste setor que as obrigou a investir em tecnologias que diferenciasssem seus produtos dos seus concorrentes. Junto com este crescimento, a diversidade de produtos nas prateleiras, as tendências da era saudável e a disputa por preços fizeram com que os consumidores ficassem cada vez mais exigentes.

Esta preocupação forçou as empresas a investirem em programas de qualidade que assegurem a segurança do alimento que produzem. Programas de qualidade cada vez mais eficientes surgiram com o passar dos anos, e as empresas que adotaram estes programas sentiram necessidade de mostrar aos seus consumidores esta seguridade. Programas como as Boas Práticas de Fabricação e o programa de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle previnem as empresas dos riscos à segurança do produto e evitam os desperdícios.

As certificações vêm garantir estes programas adotados e transmitir uma imagem positiva destes produtos aos consumidores, pois para eles, a garantia de um produto seguro só é visivelmente notada através de uma certificação. Este estudo teve como objetivo mostrar os procedimentos e pré-requisitos que a empresa Gama exige no seu processo de certificação, e que são baseados nas Boas Práticas de Fabricação e no *Codex Alimentarius*, como também, mostrar como foi o processo de adequação da empresa Beta para esta certificação.

Foi feita uma pesquisa bibliográfica dos programas que são requisitos importantes para uma indústria alimentícia, observado o processo de preparação e certificação da empresa Beta, como também analise alguns registros do processo de certificação para relatar então seu desempenho neste processo. Apesar da

certificação garantir a eficiência dos programas de segurança alimentar, foi relatado apenas como a empresa se adaptou a este processo e como foi seu desempenho frente às exigências da empresa Gama.

Não foram relatados os processos de implementação dos programas de segurança alimentar já adotados na empresa, nem detalhadas todas as exigências específicas que a empresa Gama determina em seu processo para certificação, foi apenas citado de forma geral, como são divididas as categorias principais de avaliação dentro de uma empresa. Não foi demonstrado nenhum custo sobre a implantação dos programas de segurança alimentar e a contratação de uma empresa privada para certificação pois são dados confidenciais para empresa Beta.

Após a auditoria certificadora, pode-se observar que a empresa Beta teve como itens não-conformes, itens que já haviam sido relatados anteriormente pela equipe multidisciplinar da empresa, durante a primeira auto-inspeção. A empresa teve um ano para adequar suas instalações quanto às não-conformidades observadas por falta de planejamento e apoio financeiro não conseguiu se preparar o suficiente, apesar da conquista do certificado de Excelência.

Como sugestão para as próximas auditorias re-certificadoras, um maior planejamento orçamentário para as ações corretivas e planejamento em curto prazo para ações como treinamento e em longo prazo para ações corretivas como troca de equipamentos. Também o levantamento e apresentação das atividades desenvolvidas para a Alta Gerência, no intuito de ajudar com os investimentos necessários durante o próximo ano na adequação de todos os itens não-conformes e colocar como meta atingir a pontuação de 1.800.

Como sugestão para novas implementações na empresa e novos estudos de implementação, sugiro as recentes normas brasileiras, a NBR ISO 22000 – Sistemas de Gestão da Segurança dos Alimentos, elaborada pela Comissão de Estudo Especial Temporária de Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (ABNT).

As normas NBR ISO 22000 vêm para auxiliar as organizações no gerenciamento de processos seguros e abrange desde os fabricantes de alimentos para animais e produtores primários, até processadores de alimentos para o consumo humano operadores de transporte e estocagem, distribuidores varejistas e serviços de alimentação, incluindo fabricantes de equipamentos, materiais de embalagens, produtos de limpeza, aditivos e ingredientes. E por se tratar de uma norma ABNT, reconhecida e recomendada pelo *Codex Alimentarius*, é de maior conhecimento do mercado em geral.

REFERÊNCIAS

- 1 GIL, Antônio C. Como elaborar projetos de pesquisa. São Paulo: Atlas, 2006
- 2 CESAR, A. M. R. V. C. Método do Estudo de Caso (*Case Studies*) ou Método do Caso (*Teaching Cases*) ? Uma análise dos dois métodos no Ensino e Pesquisa em Administração. Disponível em: <www4.mackenzie.com.br/fileadmin/Graduacao/CCSA/remac/jul_dez_05/06.pdf>. Acesso em: 27/10/2007.
- 3 LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. Fundamentos de Metodologia. São Paulo: Atlas, 2001.
- 4 DIAS, C. Estudo de Caso: idéias importantes e referências. Disponível em: <http://www.geocities.com/claudiaad/case_study.pdf>. Acesso em: 27/10/2007.
- 5 SILVA, C. E. S. Método para avaliação do Desempenho do Processo de Desenvolvimento de Produtos. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

- 6 TURCHI, L.M. Qualidade Total: Afinal, de que Estamos Falando?. Texto para discussão, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada, Brasília, n. 459, p. 9-13, fev. 1997.
- 7 LIMA, L.S. Modelo de Sistema de Gestão de Qualidade para Propriedades Rurais Leiteiras. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2004.
- 8 FIGUEIREDO, F. V. e NETO, P. L. O. C. Implantação do HACCP na Indústria de Alimentos. Gestão & Produção, v. 8, n. 1, p. 100-111, abril 2001.
- 9 SPERS, E.E. Mecanismos de Regulação da Qualidade e Segurança em Alimentos. Tese de Doutorado, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.
- 10 WURLITZER, N. J. Industrialização de Alimentos Visando a Saúde do Consumidor. Disponível em:
<http://www.firjansaude.com.br:8008/firjansaude/firjansaude.nsf/paginas/publico&canto_p_revencao&Industrializacao_de_alimentos>. Acesso em: 27/10/2007.
- 11 COLTRO, A. A Gestão da Qualidade Total e suas Influências na Competitividade Empresarial. Caderno de Pesquisas em Administração, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, v. 1, n. 1 e 2, 1º sem. 1996.
- 12 ZIBETTI, D. Cidadania e Segurança Alimentar no Brasil. In: Congresso Mundial de Direito Agrário d a UMAU, 7, 2002.
- 13 SPECHT, V. F. R. Desenvolvimento de um Modelo de Gerenciamento de Riscos para o Aumento da Segurança Alimentar – Estudo de Caso em Indústria de Laticínios. Tese de Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.
- 14 CURANISHI, D. Abordagem de Segurança Alimentar para a Seleção de AMT – Tecnologia Avançada de Manufatura. Dissertação de Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas, Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2004.
- 15 BERTOLONI, W. Qualidade e Segurança no Processamento de Carne de Suínos. Disponível em:
<http://www.cnpsa.embrapa.br/down.php?tipo=publicacoes&cod_publicacao=516>. Acesso em: 27/10/2007.
- 16 ANVISA. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Disponível em:
<<http://www.anvisa.gov.br/alimentos/bps.htm>>. Acesso em: 26/03/2007.