

Implementação do programa IFS Global Markets Alimentos: estudo de caso em uma empresa de médio porte do setor alimentício

Fernando Hagihara Borges (UNIARA) ferhagi.provalor@gmail.com

Tiago Mendes Zanquetta (UNIARA) tiagozanquetta@gmail.com

Danver Messia Bruno (UNIARA) danverbruno@yahoo.com.br

Resumo:

O aumento da competitividade no mercado e a preocupação com a segurança alimentar, tem levado as organizações a investirem em melhorias e certificação de seus processos, como forma de se ajustarem aos padrões internacionais. Este trabalho tem como objetivo descrever o processo de implementação do programa IFS Global Markets Alimentos, em uma empresa de médio porte do segmento alimentício. Esta investigação de natureza qualitativa descritiva, teve como técnica de pesquisa o estudo de caso da implementação deste programa, em uma empresa de médio porte do setor de alimentos, e usou como dados o relato dos envolvidos com o processo e a análise documental. Como resultados da implementação destacam-se as melhorias alcançadas, como: organização e limpeza da fábrica, melhor qualidade, diminuição de não conformidades, melhor controle dos processos, conscientização dos funcionários, entre outros. Ao decorrer da implementação percebeu-se como maiores dificuldades encontradas, a resistência dos funcionários as mudanças e a falta de recursos financeiro para a compra dos materiais. Este trabalho conclui que, apesar da grande resistência dos funcionários às mudanças, deve-se trabalhar na conscientização dos mesmos, pois as Boas Práticas de Fabricação (BPF) e a ferramenta Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) são essenciais para o sucesso do programa IFS Global Markets Alimentos.

Palavras chave: Segurança alimentar, Certificação, IFS Global Markets Alimentos, Boas Práticas de Fabricação, Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle.

Implementation of the IFS Global Markets Food Program: case study of a medium-sized food business

Abstract

Increased market competitiveness and concern for food safety have led organizations to invest in improvements and certification of their processes as a way to adjust to international standards. This paper aims to describe the process of implementation of the IFS Global Foods program in a medium-sized company in the food segment. This qualitative and descriptive research had as a research technique the case study of the implementation of this program in a medium sized company in the food sector, and used as data the report of those involved with the process and the documentary analysis. As a result of the implementation, we highlight the improvements achieved, such as: organization and cleaning of the plant, better quality, reduction of nonconformities, better control of processes, employee awareness, among others. During the implementation, it was noticed that the greatest difficulties encountered were the resistance of the employees to the changes and the lack of financial resources to purchase the materials. This work concludes that, in spite of the great resistance of the employees, the changes must be made in the awareness of these, since Good Manufacturing Practices (GMP) and the Hazard Analysis and Critical Control Points tool (HACCP) are essential for success of the IFS Global Foods program.

Key-words: Food Safety, Certification, IFS Global Foods Markets, Good Manufacturing Practices, Hazard Analysis and Critical Control Points.

1. Introdução

Diante de um mercado competitivo e muito dinâmico a busca por melhorias na qualidade dos processos produtivos e consequentemente um produto final de destaque, ganha cada vez mais importância. Para Carpinetti (2012), mercados e consumidores cada dia mais exigentes por qualidade, redução da contaminação, otimização dos processos produtivos e um aumento considerável da exigência por certificado do sistema de gestão de qualidade, são alguns dos muitos indícios que comprovam a importância da implementação de um sistema de qualidade eficiente nas indústrias de alimentos.

Para Toledo, Batalha e Amaral (2000) um problema por falta de qualidade que coloque em risco a saúde do consumidor por conta da ingestão de alimento contaminado, pode comprometer, e muito, a imagem da empresa, pois o consumidor, provavelmente, não irá mais comprar este mesmo produto, portanto, no setor de alimentos, a qualidade não é tida como um diferencial ou vantagem competitiva e sim uma questão de sobrevivência. Em contrapartida, sob outra perspectiva, um produto de qualidade, processado de acordo com rigorosas normas sanitárias é um bom fomentador de vendas (MENDONÇA, SÃO JOSÉ e COSTA, 2004).

Rodrigues (2007) diz que devido a constante evolução da sociedade e dos mercados, e também das tecnologias modernas na produção de alimentos junto ao fato dos consumidores finais estarem cada vez mais conscientes e exigentes quanto ao que estão ingerindo e uma legislação mais rígida, obrigam as empresas do ramo alimentício a buscarem novas formas e estratégias de acompanhar e dar resposta a esta evolução. Por conseguinte, as empresas têm buscado incorporar de maneira intensiva sistemas de segurança alimentar, e para comprovar que os processos se encontrem bem implementados e operam de maneira correta, atendendo aos requisitos de legislações, clientes e consumidores ou ainda agregar valor ao produto ou serviço recorrem ao processo de certificação. Segundo Machado (2000, p. 79) “a certificação é um instrumento formal que garante o produto segundo especificações de qualidades pré-estabelecidas e é reconhecida como um instrumento indispensável para dar confiabilidade aos produtos, serviços e empresas.” Bellaver (2004, p.6) ainda afirma que “a certificação faz parte da garantia da qualidade e formaliza a existência de um sistema em uso, podendo ser emitido um selo de qualidade, indicando que a empresa atende suas especificações.”

Este vigente trabalho, surgiu da necessidade de uma empresa de médio porte do ramo alimentício em atender à exigência de um cliente, que solicita a certificação de implantação do programa IFS Global Markets Alimentos da *International Featured Standards (IFS)* um padrão uniforme de garantia de qualidade e de segurança alimentar aplicável em todas as etapas de processamento dos alimentos. O programa IFS Global Markets combina o *checklist* do Global Markets com o protocolo de avaliação IFS e requisitos básicos para os organismos de certificação, bem como um relatório de avaliação definido, em que todo varejista e fabricante que apoia o programa IFS Global Market, pode acompanhar o desenvolvimento de seus fornecedores e empresas favoritas.

Neste contexto, este trabalho consiste no estudo da implementação do programa IFS Global Markets Alimentos na empresa citada, analisando e descrevendo os requisitos exigidos pelo programa para executar o procedimento de implementação e, no decorrer do trabalho relatar as dificuldades encontradas e quais as vantagens. A empresa ambiente desse estudo localiza-se no interior do estado de São Paulo, e tem como produto principal o processamento de legumes, tais como cebola, cenoura e batata entre outros tipos de alimentos como fonte de matéria-prima para grandes marcas. É classificada como médio porte, pois possui 206 funcionários.

A metodologia adotada para a realização deste trabalho foi um estudo de caso que teve como embasamento pesquisas da literatura e análises do material obtido IFS Global Markets Alimentos versão 2 que contém as orientações para o processo de certificação.

2. Revisão Bibliográfica

2.1 Segurança alimentar

O sistema de programa de segurança alimentar utilizado pelas organizações deve possibilitar um controle de qualidade efetiva de toda a cadeia alimentar, desde a armazenagem, produção, expedição do produto acabado até o consumo do alimento (SILVA, 2006). Sabe-se que nas indústrias de alimentos o “risco zero” praticamente não existe, porém órgãos da saúde e vigilância sanitária possuem várias leis, artigos e requisitos para alcançar a maior qualidade dos alimentos e consequentemente a segurança da população. Exemplos desses órgãos é a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) e a Codex Alimentarius (do latim Código Alimentar).

A Resolução de Diretrizes Colegiada (RDC) nº 275/2002, tem como objetivo estabelecer procedimentos operacionais padronizados que contribuam para garantia das condições higiênico-sanitárias necessárias ao processamento/industrialização de alimentos, complementando as Boas Práticas de Fabricação (BPF) (ANVISA, 2002).

Segundo normas e diretrizes estabelecidas em documento do Codex Alimentarius (2006), as indústrias devem aplicar as práticas de higiene a fim de: (a) Fornecer alimentos seguros e adequados para consumo; (b) Garantir aos consumidores acesso às informações claras e de fácil entendimento, por meio da rotulagem ou outros recursos apropriados, que os tornem capazes de proteger os alimentos da contaminação, multiplicação e sobrevivência de patógenos mediante correto armazenamento, manipulação e preparo; (c) Manter a confiança nos alimentos comercializados internacionalmente.

2.2 Boas Práticas de Fabricação (BPF)

As Boas Práticas de Fabricação (BPF) abrangem um conjunto de medidas que devem ser adotadas pelas indústrias de alimentos e pelos serviços de alimentação, a fim de garantir a qualidade sanitária e a conformidade dos alimentos com os regulamentos técnicos. A legislação sanitária federal regulamenta essas medidas em caráter geral, aplicável a todo o tipo de indústria de alimentos e serviço de alimentação, e também específico, voltadas às indústrias que processam determinadas categorias de alimentos (ANVISA, 2018).

A RDC nº 216/2004, estabelece os procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação, a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado. Aplica-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo (ANVISA, 2004). “As BPF quando implantadas corretamente e juntamente com os demais programas de autocontrole é um importante aliada da qualidade para o alcance de níveis adequados de segurança dos alimentos” (SOUZA e GASPAROTTO, 2016, p.65).

2.3 Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC)

Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle (APPCC) ou *Hazard Analysis and Critical Control Points* (HACCP) é um sistema preventivo que procura a produção de alimentos inócuos, ou seja, que não é prejudicial à saúde (PINTO e NEVES, 2010).

Segundo o Codex Alimentarius (2006), o APPCC/HACCP é um sistema que tem fundamentos científicos e caráter sistemático que identifica e examina os perigos específicos e propõe

medidas de controle para garantir a segurança dos alimentos. A APPCC é uma ferramenta que se concentra na prevenção em vez de depender de análises dos testes dos produtos finais, sendo capaz de se adaptar às mudanças, como avanços em projetos de equipamentos, procedimentos de processamento ou desenvolvimentos tecnológicos.

Figueiredo e Costa Neto (2001, p. 106), “ressaltam que muitas das causas de contaminação se deve ao fato da falta de procedimentos de limpeza e de comportamentos das pessoas que manipulam os alimentos”. Deste modo, para facilitar a implantação do APPCC, é importante antes, realizar a aplicação das Boas Práticas de Fabricação.

2.4 Programa IFS Global Markets Alimentos

O IFS Global Markets Alimentos é um programa padronizado de avaliação da segurança alimentar para os varejistas, bem como produtos alimentícios da marca da indústria. O programa deve apoiar "empresas pequenas e / ou menos desenvolvidas" no desenvolvimento de seus sistemas de gerenciamento de segurança alimentar e dar o primeiro passo para a implementação do IFS Food Standard (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017). “O objetivo do programa é facilitar o acesso ao mercado, criar aceitação mútua ao longo da cadeia de abastecimento e fornecer um sistema de referência para orientação, desenvolvimento e avaliação de empresas pequenas e menos desenvolvidas” (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017, p.13).

O programa IFS Global Markets Alimentos possui um protocolo para ajudar a empresa em melhorias contínuas quanto a segurança e qualidade dos alimentos, este protocolo fornece e orienta quanto à avaliação dos requisitos de nível básico e intermediário necessários para alcançar a certificação completa da IFS Food (Alimentos), assim como também define os critérios a serem seguidos pelo organismo de certificação nas avaliações de produtos e processos de acordo com os requisitos. (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017).

Com base nas informações da IFS Global Markets Alimentos versão 2 de 2017, as etapas deste protocolo são: **Etapla (0) – Auto ou Pré-avaliação:** uma auto ou pré-avaliação voluntária usando a *checklist* de nível básico ou intermediário é realizada para permitir que a empresa decida seu nível de entrada no programa; **Etapla (1) – Avaliação de nível básico ou nível básico + APPCC:** uma avaliação não acreditada da empresa é realizada de acordo com os requisitos especificados no *checklist* de nível básico. Os requisitos deste nível compreendem aproximadamente 35% dos elementos chave da Norma IFS Alimentos versão 6; **Etapla (2) – Avaliação de nível intermediário:** uma avaliação não acreditada da empresa é realizada de acordo com os requisitos do *checklist* de nível intermediário que compreende os requisitos do nível básico além de aproximadamente 20% dos elementos da Norma IFS Alimentos versão 6; **Etapla (3) – Certificação:** uma avaliação oficial acreditada é realizada de acordo com a Norma IFS Alimentos.

Ainda segundo os dados da IFS Global Markets Alimentos versão 2 de 2017, este programa tem como principais vantagens: (a) Fornecer um programa de avaliação para empresas pequenas e menos desenvolvidas; (b) Oferecer uma abordagem sistemática para alcançar a Norma IFS Alimentos (se apropriado) num prazo definido; (c) Estabelecer um sistema de avaliação uniforme, consistente e diferenciado; (d) Fornecer um procedimento para o processo de melhoria contínua no contexto do sistema de pontuação IFS; (e) Trabalhar com organismos de certificação/prestadores de serviços de avaliação e avaliadores qualificados; (f) Assegurar comparabilidade e transparência ao longo de toda a cadeia de abastecimento; (g) Reduzir custos e tempo tanto para o fabricante, bem como para os parceiros de negócio.

Segundo as informações da IFS Global Markets Alimentos versão 2 de 2017, o Programa IFS Global Markets Alimentos só pode ser aplicado quando um produto é processado ou quando existe um perigo de contaminação durante a embalagem primária, portanto não deve ser aplicado à seguintes atividades: (a) Importação (escritórios, por ex. empresas típicas de corretagem); (b) Transporte, armazenamento e distribuição; (c) Comercialização.

O escopo da avaliação deve incluir toda a atividade desenvolvida na empresa e não somente a(s) linha(s) de produção de marca própria. A avaliação deve ser realizada quando os produtos do escopo de avaliação definido estão sendo processados e/ou embalados (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017).

Uma avaliação do *checklist* completo dura em torno de 4 a 8 horas, sem incluir a preparação da avaliação e elaboração do relatório. Para determinar o tempo necessário é levado em consideração o tamanho da empresa, escopo da avaliação, número de colaboradores empregados na unidade e números de desvios e não conformidades identificadas na avaliação anterior. Se necessário, tempo adicional será acrescentado (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017).

2.4.1 Pontuação dos requisitos como desvios

Durante a auditoria oficial, o não cumprimento dos requisitos dos níveis básico e intermediário do *checklist* será classificado como desvio ou não conformidade pelo auditor, então será aplicada uma pontuação. Segue o sistema de pontuação conforme a Tabela 1.

RESULTADO	EXPLICAÇÃO	PONTOS
A	Cumprimento integral do requisito especificado no Programa	20
B	Cumprimento quase integral do requisito especificado no Programa, porém um pequeno desvio foi identificado	15
C	Somente uma pequena parte do requisito especificado no Programa foi implementada	5
D	O requisito especificado no Programa não foi implementado	0

Fonte: Adaptado de IFS Global Markets Alimentos, versão 2, 2017.

Tabela 1 – Pontuação dos requisitos como desvios propostos pela IFS

2.4.2 Pontuação dos requisitos como não conformidade

Além da pontuação dos requisitos como desvios, a empresa pode receber uma não conformidade “Maior”. Esta não conformidade leva a uma subtração de 10% do total de pontos possíveis. Ela pode ser atribuída a todos os requisitos se caso houver o descumprimento ou falha em relação ao desrespeito à legislação, quando a segurança do produto foi comprometida, quando requisitos dos clientes são desrespeitados, processos descontrolados ou quando a saúde do consumidor é colocada em risco. Se uma não conformidade Maior no nível intermediário ou várias não conformidades forem identificadas, deve-se fornecer a IFS explicações claras e detalhadas indicando o número e quais os requisitos envolvidos e o porquê. E uma nova avaliação completa deve ser realizada, se assim a empresa desejar (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017).

2.4.3 Requisito N/A (Não Aplicável)

Se um requisito não se aplica na empresa, deve ser pontuado como N/A (Não Aplicável) e uma curta explicação no relatório final deve ser feita. Os requisitos N/A são excluídos da pontuação

final, porém devem ser incluídos no plano de ação (INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS, 2017).

2.4.4 Estrutura do relatório de avaliação

De acordo com os dados da IFS Global Markets Alimentos versão 2 de 2017, o relatório da avaliação deve ser transparente, transmitir confiança ao leitor e ser elaborado pelo avaliador. O relatório da avaliação é subdividido em diferentes itens: (a) Informação geral sobre a empresa; (b) Resultado geral da avaliação; (c) Resumo geral de todos os capítulos sob a forma de tabelas; (d) Resumo da avaliação; (e) Resumo e observações sobre todas as não conformidades Maiores estabelecidas; (f) Descrição do acompanhamento de todas as ações corretivas decorrentes da avaliação anterior; (g) Lista separada (inclusive explicações) de todos os requisitos avaliados como N/A (Não Aplicável).

3. Método da pesquisa

Para a realização deste trabalho foi primeiramente realizada a revisão bibliográfica acerca do tema em questão. A investigação de natureza aplicada e caráter exploratório descritivo, adotou o procedimento metodológico do estudo de caso que segundo Yin (2001) se caracteriza por ser uma estratégia de pesquisa capaz de abranger uma grande diversidade de evidências via documentos, observações, entrevistas, dentre outros tipos. O estudo de caso que descreve a implantação da norma na organização, tomou como ponto de partida cronológico, o período da obtenção do material IFS Global Markets Alimentos versão 2, que continha as orientações para o processo de certificação, abrangendo os requisitos necessários que a organização deveria obedecer para a implementação da norma.

A coleta de dados e informações foi realizada por meio de entrevistas com os envolvidos no processo de implantação da norma, por observações no ambiente organizacional, e pela análise documental, no período de janeiro de 2018 a julho de 2018. O estudo de caso foi estruturado em três fases, a saber: (1) caracterização da empresa e sua necessidade pela certificação, (2) o processo de certificação IFS Global Markets Alimentos e (3) a lista dos requisitos para avaliação IFS Global Markets Alimentos.

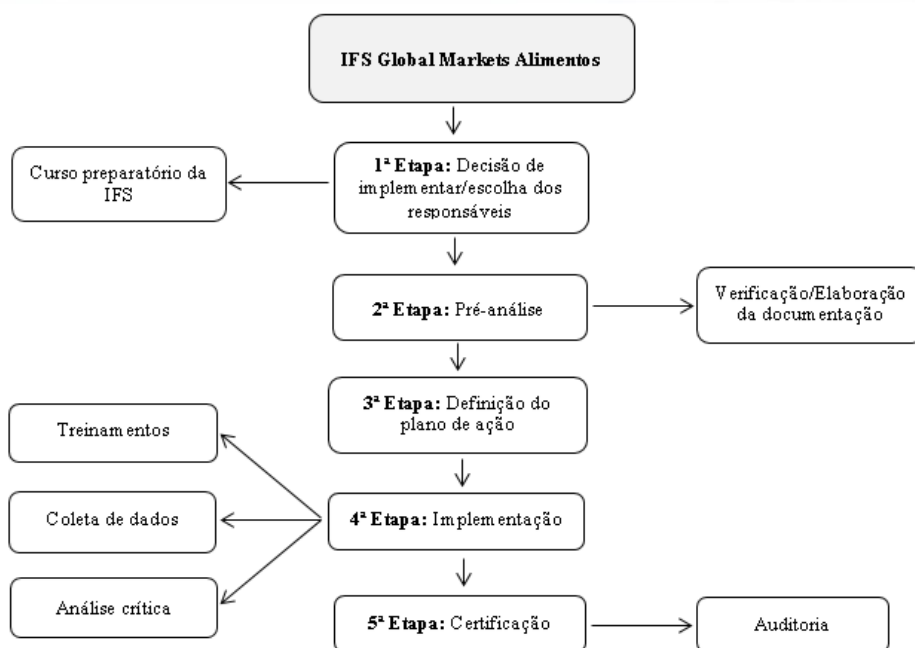
4. Estudo de caso

4.1 Caracterização da empresa e sua necessidade pela certificação

A empresa possui 206 funcionários distribuídos em três turnos (A, B e C). Foi fundada nos anos 2000 e está localizada no interior do estado de São Paulo, tem como principal produto, o processamento de legumes, como, cebola, batata e cenoura servindo de matéria-prima para grandes marcas do mercado de alimentos. Em 2017, a empresa foi notificada por um de seus principais clientes, que a partir de janeiro do ano de 2019 só irá aceitar receber os produtos por ela comprados (cebola in natura) se a empresa estiver certificada pela IFS. Tendo em vista a eventual perda de um importante cliente que provocaria uma grande queda na produção e nos lucros, bem como a dispensa de mão de obra, a direção se reuniu para iniciar as conversas sobre o assunto e anunciar os responsáveis pela implantação da certificação, que teve início oficial em novembro de 2017 com a participação de diretores e responsáveis pela implantação, de um curso preparatório.

4.2 Processo de certificação IFS Global Markets Alimentos

Com base nos dados do protocolo de avaliação da *Global Markets* em conjunto com as informações levantadas elaborou-se a figura 1 que representa o fluxograma do processo de implementação da certificação na empresa estudada conforme as cinco etapas principais.



Fonte: Próprio autor

Figura 1 – Fluxograma do processo de certificação

4.2.1 Decisão de implementação/escolha dos responsáveis

A primeira etapa teve início em novembro de 2017 quando foi realizado uma reunião da diretoria com as principais lideranças da empresa para a escolha dos responsáveis com as competências específicas para gerir a implementação da certificação, que ficou a cargo da supervisora de pesquisa e desenvolvimento e da supervisora da qualidade, estas pessoas por sua vez juntamente com os diretores, participaram de um curso preparatório sobre a norma em questão, realizado pela própria IFS, e com o material necessário em mãos, este foi estudado e analisado de modo a identificar e compreender melhor sobre cada um dos requisitos necessários, além de consultas à legislação referente a cada requisito, para assim aplicar os melhores métodos para seu cumprimento. Assim feito, mais duas reuniões foram realizadas entre diretores e responsáveis para definir escopo, objetivo e o prazo para a implementação estar concluída, que ficou definido para até julho de 2018.

4.2.2 Pré-análise

Na segunda etapa, foi conduzida pelos responsáveis da implementação uma análise da situação da empresa naquele momento. Esta análise tinha como objetivo diagnosticar possíveis problemas, portanto, foi realizada uma avaliação das condições reais dos processos, infraestrutura, equipamentos, ferramentas e práticas da qualidade como o APPCC e as BPF, bem como todo o sistema de documentação. Com esta análise mais minuciosa foi identificado: (a) Falhas nos processos produtivos; (b) Equipamentos com problemas; (c) Defeitos e pontos de melhorias na estrutura da fábrica; (d) A falta de hábitos simples dos funcionários da produção e manutenção, porém indispensáveis no manuseio dos produtos e equipamentos respectivamente.

Com este processo de análise foi possível identificar os itens que obedeciam aos requisitos da norma, juntamente com os que não se enquadravam às especificações, para estes últimos, foram definidos os pontos que iriam necessitar de melhorias, também se notou a necessidade de implantação de requisitos exigidos pela IFS que a empresa não possuía.

Com os dados recolhidos da pré-análise era necessário agora verificar toda a parte documental mais afundo para realizar as devidas correções, atualizações e melhorias segundo às especificações da IFS Global Markets Alimentos. Os documentos analisados foram: manual da qualidade, manual APPCC, manual BPF, manual instruções de trabalho (I.T.), manual procedimentos operacionais padrão (POP). Era necessário que os processos documentados estivessem coerentes com a aplicação dos mesmos. Este processo de elaboração da documentação seguiu as diretrizes da norma IFS, com consultas às leis e códigos alimentares da ANVISA. Com a revisão e elaboração dos documentos prontos, os procedimentos foram definidos e documentados. Esta segunda etapa teve duração de aproximadamente dois meses.

4.2.3 Definição do plano de ação

Com base em todas as informações da pré-análise e toda a documentação obrigatória pronta, iniciou-se a terceira etapa, nesta foram definidas as medidas a serem tomadas para alcançar o objetivo da empresa. Para isso foi realizada uma reunião reunindo diretoria, qualidade e lideranças, juntamente com os responsáveis pela implementação, onde trataram e acordaram sobre:

- Instruir as responsabilidades (atualizadas de acordo com a norma IFS e legislação) de cada liderança em sua respectiva função, também foi ressaltada a importância de cada um no processo de certificação da empresa;
- Além dos treinamentos que iriam ser realizados, as lideranças deveriam trabalhar no dia a dia a integração das informações referente a certificação até o chão de fábrica, conscientizando os colaboradores da importância do certificado para que houvesse total envolvimento;
- O *follow up*, um documento de acompanhamento de todas as melhorias necessárias que definia os responsáveis por cada melhoria e o tempo de execução para a realização de cada ação corretiva planejada, este documento foi aprovado por diretoria e todos ali presentes.

4.2.4 Implementação

Após todo esse processo iniciou-se a etapa de implementação no período de janeiro de 2018 a junho de 2018. Foram realizados os seguintes treinamentos: APPCC, BPF, limpeza da fábrica e equipamentos, segurança no trabalho, controle de pragas e desperdício. A empresa já realizava os treinamentos necessários, os mesmos apenas foram atualizados com dados da certificação para conscientização dos colaboradores, destaque para os treinamentos de APPCC e BPF, pois durante a auditoria perguntas referentes ao APPCC e BPF poderiam ser feitas aos colaboradores. Durante todo o processo de implementação, semanalmente era realizado uma análise do quadro de evolução das melhorias propostas no *follow-up* por toda a empresa, bem como verificação do número de não conformidades, índice de produção, índice de desperdício, os dados coletados eram apresentados em reunião que também ocorria semanalmente entre diretoria, lideranças e qualidade, nesta reunião uma análise crítica por parte dos responsáveis da implementação era realizado expondo a situação das ações corretivas e preventivas, melhorias dos produtos e processos em relação aos requisitos da norma, a adaptação dos colaboradores a certificação e também recomendações de melhorias. Ao termino de toda a reunião um relatório era gerado, nele continha os recursos necessários para o cumprimento das ações e melhorias além de metas para o próximo período.

4.2.5 Certificação

Com todas as etapas anteriores concluídas, deu-se início à etapa de certificação. O primeiro passo foi a contratação de um órgão certificador que tivesse a autorização da IFS para realizar a auditoria. Esta auditoria foi realizada em dois dias seguidos (17 e 18 de julho de 2018) das oito da manhã às cinco da tarde, no primeiro dia pela parte da manhã foi verificado o documento APPCC, para se conhecer o fluxograma dos processos e os PCCs e após o almoço a auditora adentrou na produção para avaliar o processo do produto (cebola in natura), bem como também BPF, estrutura e demais requisitos, houve perguntas aos colaboradores. O segundo dia foi apenas para a verificação das demais documentação necessária. Toda a empresa foi auditada seguindo o checklist do Programa IFS (mais atualizado). Todos os requisitos exigidos foram avaliados pelo auditor, que analisou todas as melhorias efetuadas na empresa para obtenção da certificação. Ao término da avaliação um relatório final sobre a conformidade da empresa foi carregado na base de dados IFS. O resultado desta auditoria definirá se a empresa obtém ou não a certificação. Esta certificação possui o prazo de um ano, portanto, após passado este período uma nova auditoria será realizada para renovação.

4.3 Lista dos requisitos para a avaliação IFS Global Markets Alimentos

A lista de requisitos está dividida em três partes, a saber: sistema de gestão da segurança e qualidade do alimento (A), boas práticas de fabricação (B); e controle dos perigos nos alimentos (C). Os requisitos são classificados em nível básico e intermediário, a empresa estudada seguiu as recomendações dos dois níveis, porém com mais ênfase no nível intermediário por ser mais completo.

A: Sistema de gestão da segurança e qualidade do alimento: especificações incluindo liberação do produto, rastreabilidade, gestão de incidentes de segurança do alimento, controle de produto não conforme, ação corretiva, responsabilidade da direção, requisitos de manutenção dos registros e requisitos gerais de documentação, controle de instrumentos de medida e monitoramento, treinamento, procedimentos, tratamento de reclamações, análise do produto, acordo contratual e aquisição, aprovação de fornecedores e monitoramento do desempenho.

B: Boas práticas de fabricação: higiene pessoal, ambiente das instalações, limpeza e desinfecção, controle de contaminação do produto, controle de pragas, qualidade da água, instalações para os colaboradores, gestão de resíduos, armazenamento e transporte.

C: Controle dos perigos nos alimentos: tarefas preliminares, APPCC, controle de alergênicos, defesa do alimento (food defense).

Para os requisitos (itens) que a empresa já cumpria, foi apenas realizada uma atualização da documentação com o acréscimo de orientações da IFS e pequenas correções das práticas referente a esses requisitos. Aos itens que não cumpriam totalmente com as exigências da IFS, estes foram realizadas as melhorias necessárias, destaque para estrutura/instalações da empresa. O item controle de alergênicos foi excluído, pois a empresa não desempenha nenhuma atividade com ingredientes causadores de alergias alimentares, portanto, não seria avaliado. Os itens gestão de resíduos e “Food Defense” eram os dois únicos itens que a empresa não possuía nada e tiveram de ser implantados.

No item gestão de resíduos a empresa não possuía a coleta seletiva, esta por sua vez foi implantada e documentada. O item “Food Defense” se refere à capacidade da empresa em evitar qualquer adulteração/contaminação intencional dos produtos implementando as medidas de controle preventivo adequadas, para o cumprimento deste item foi realizada uma análise de

perigo em todos os processos e toda a instalação para identificar as áreas vulneráveis para possíveis contaminações intencionais, após o mapeamento dessas áreas foram realizadas as mudanças para fornecer a proteção necessária.

5. Análise dos resultados

O resultado oficial da auditoria não foi divulgado, pois ainda se encontra em fase de análise por parte do órgão certificador. Porém, a porcentagem inicial da empresa foi de 97% segundo a auditora, mas após a correção este valor deve cair um pouco, nada que interfira na aprovação acredita a empresa. Mesmo recente, já é possível notar algumas melhorias na empresa com a implementação desta certificação, bem como o que se esperar para o futuro. Primeiramente a manutenção de um importante cliente e de quebra uma vantagem sobre os concorrentes que não conseguem a certificação. Também abrem-se as portas para novos clientes, como ocorreu recentemente, o cliente que exigiu a certificação terceirizou uma linha para outra empresa e indicou a empresa estudada para a mesma, e com o site da IFS onde fica visível para qualquer organização todas as empresas certificadas pela IFS a empresa estudada espera atrair novos clientes.

Com o processo de implementação a empresa começou a notar melhorias, como a organização da fábrica e dos documentos, melhora nos controles dos processos, que antes não eram preenchidos corretamente e as vezes nem preenchidos eram, dificultando a rastreabilidade numa eventual não conformidade, agora esses controles se encontram todos em ordem. A limpeza e higienização das linhas de produção e equipamentos melhorou consideravelmente com o acréscimo de novos produtos para sanitização e treinamento (reciclagem) realizado com todas as integrantes das equipes de limpeza, consequentemente melhorando a qualidade do produto final. A grande melhoria alcançada com essa certificação, sem dúvidas, foi com relação as BPFs, pois apesar da empresa já possuir as boas práticas implantadas, as mesmas não eram levadas à sério, não possuía um controle e precisava ser atualizada, para piorar os colaboradores demonstravam grande resistências as mudanças necessárias, inclusive líderes, para amenizar essa resistência, foi realizado treinamentos (atualizados) de BPFs e APPCC para conscientizar sobre a importância das boas práticas para o processo de qualidade e a importância da certificação para a empresa, para melhorias da BPFs também foi implantado lavadouros de botas e álcool gel em todas as entradas da empresa e acesso entre setores da fábrica, vistorias de uniformes, unhas, barbas e adornos é realizada por uma auxiliar da qualidade todo início de turno, entre outras práticas. Todo esse cuidado com as BPFs rendeu um grande salto na qualidade do produto final, reduzindo o número de não conformidades em 50% até o momento e consequentemente aumentou a satisfação dos clientes.

Importante ressaltar que com esta certificação a empresa não será mais auditada pelo cliente que exigiu a certificação, pois a mesma assegura que a empresa cumpre com todos os requisitos necessários para garantir a qualidade do produto final, economizando tempo e custos para ambos, podendo ser estendido aos demais clientes da empresa estudada se assim preferirem.

Outro ponto importante é que por ser uma certificação de nível internacional, abre-se a possibilidade de exportar seus produtos, mas este não é o foco da empresa agora, uma vez que o mercado internacional opta por comprar de quem possui a certificação IFS Food (Alimentos), esta é uma certificação acima da IFS Global Markets Alimentos por englobar requisitos a mais e ser mais exigente, porém ao estar certificada com a Global Markets a empresa está muito mais perto de alcançar a IFS Food (Alimentos) e isso será necessário já que a empresa estudada já está ciente que precisará desta certificação pra vender seus produtos a esse mesmo cliente a partir de janeiro de 2020.

Durante o processo de implementação houve dificuldades, além da conscientização dos colaboradores como já citado acima, outro agravante foi o tempo curto de aproximadamente 8 meses para a implementação, isso porque a empresa precisava que a auditoria acontecesse em julho, no inverno, para solucionar um outro problema: os mosquitos. A empresa já possui um serviço de controle de pragas implementado, entretanto, sua matéria-prima é muito atrativa aos mosquitos, dificultando em muito o controle, este controle por sua vez se torna fácil em meses mais frios, porque nesses meses quase não há mosquitos.

A falta de materiais necessários para realização das melhorias, dificultou o cumprimento do planejamento (follow-up) ficando muitos reparos, como consertos das portas das câmaras frias, buracos no chão da produção e pintura da fábrica para a última semana que antecedia a auditoria. Esta carência de materiais se deu por falta de recurso financeiro por parte da diretoria, que até se empenhou participando do curso da IFS, das reuniões, nas cobranças as lideranças e sempre acompanhou o progresso da implementação.

Durante a auditoria a empresa não teve nenhuma não conformidade Maior, apenas alguns desvios, obtenho assim apenas notas “A” e “B” e apenas uma nota “D”, esta última referente a um item que a empresa não possuía, chamado “Food Fraud” que se refere a falsificação intencional de conteúdo, ingredientes de alimentos entre outros para ganho econômico. O motivo para a empresa estudada não ter este item implementado, ocorreu por este ser um item exigido na certificação IFS Food (Alimentos) e não na IFS Global Markets Alimentos, porém a auditora responsável solicitou este item mesmo assim. Segundo os responsáveis da implementação, já foram tomadas as iniciativas para a implementação deste item, já visando a certificação IFS Food (Alimentos) para o futuro.

6. Conclusão

A exigência do consumidor por um alimento de melhor qualidade e confiável vem crescendo cada dia mais, e o mercado das indústrias alimentícias tem de se adaptar para dar uma resposta a estas exigências. A certificação surge como uma maneira de empresas do ramo cobrarem de seus fornecedores uma garantia de que cumprem com os requisitos e legislação necessários para alcançarem um alimento que não prejudique a saúde humana. Entre muitas certificações, surge a IFS Global Markets Alimentos com requisitos e orientações para pequenas e médias empresas de alimentos entrarem no mercado.

No estudo apresentado, foi possível notar o quão benéfico foi a certificação para a empresa em termos de melhoria dos processos, documentação, instalações, implementação de “novos” conceitos como o *Food Defense* e *Food Fraud* (vai ser implementado) que ajudarão a empresa na busca pelo IFS Food (Alimentos). Outro ponto importante é em relação as BPFs e APPCC, cruciais para a implementação da IFS, pois são métodos e controles para se garantir um alimento inócuo e de qualidade. Porém, para que o processo de implementação aconteça e posteriormente funcione de forma eficaz, é necessário a colaboração, dedicação, comprometimento e disciplina de todos os setores da empresa. A resistência as mudanças devem ser trabalhadas cuidadosamente com educação e treinamentos, pois um funcionário consciente de sua importância no processo de qualidade torna-se um facilitador para melhorias.

Por fim, apesar da certificação abrir a possibilidade de atrair novos clientes, não se sabe se mesmo as empresas reconhecendo o valor do certificado, estarão dispostas a pagar um pouco mais caro por este “selo” de qualidade, principalmente levando-se em conta a situação financeira atual do país. Há ainda empresas que preferem o custo à qualidade.

Referências

- BELLAVER, C.** *A importância da gestão da qualidade de insumos para rações visando a segurança dos alimentos*. Simpósio de Segurança dos Alimentos, Campo Grande, MS. Disponível em: <https://www.agencia.cnptia.embrapa.br/recursos/palestras_z5i79j8b_qualidade_insumosID-dhXFCiLmWh.pdf> Acesso em: 27 de novembro de 2017.
- CARPINETTI, L. C. R.** *Gestão da qualidade: conceitos e técnicas*. 2ª ed, 2012, Atlas.
- FAO/OMS.** *Codex alimentarius: Higiene dos Alimentos – Textos Básicos*, 3ª edição, Brasília, 2006.
- FIGUEIREDO, V. F.; COSTA NETO, P. L. O.** *Implantação do HACCP na indústria de alimentos*. Gestão & Produção, v.8, n.1, p.100-111, abr. 2001.
- INTERNATIONAL FEATURED STANDARDS.** *IFS Global Markets Alimentos: Programa para desenvolvimento e avaliação da segurança e qualidade de produtos alimentícios*. Berlim, Alemanha, versão 2, Janeiro, 2017.
- MACHADO, R. T. M.** *Rastreabilidade, tecnologia da informação e coordenação de sistemas agroindustriais*. Tese (Doutorado) – Universidade de São Paulo. Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Programa de Pós-Graduação em Administração.
- MENDONÇA, M. M. F.; SÃO JOSÉ, E. B. S.; COSTA, S. R. R.** *Estudo da gestão da qualidade aplicada na produção de alimentos*. XXIV Encontro Nacional De Engenharia De Produção (ENEGEP), Florianópolis, SC, Brasil, p. 1566-1572, 03 a 05 de novembro de 2004.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE.** Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução de Diretoria Colegiada – RDC nº 275, de 21 de outubro de 2002. Disponível em: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/10181/2718376/RDC_275_2002_COMP.pdf/fce9dac0-ae57-4de2-8cf9-e286a383f254> Acesso em: 26 de dezembro de 2017.
- BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE.** Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Resolução de Diretoria Colegiada – RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/documents/33916/388704/RESOLU%25C3%2587%25C3%2583O-RDC%2BN%2B216%2BDE%2B15%2BDE%2BSETEMBRO%2BDE%2B2004.pdf/23701496-925d-4d4d-99aa-9d479b316c4b>> Acesso em: 02 de janeiro de 2018.
- BRASIL. AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA.** *Regularização de empresas - alimentos: boas práticas de fabricação - informações gerais*. Disponível em: <<http://portal.anvisa.gov.br/registros-e-autorizacoes/alimentos/empresas/boas-praticas-de-fabricacao>> Acesso em: 02 de janeiro de 2018.
- PINTO, J.; NEVES, R.** *HACCP – Análise de Riscos no Processamento Alimentar*. 2ª Edição. Porto: Publindústria Edições Técnicas, 2010.
- RODRIGUES, C.** *Implementação da Norma ISO 22000:2005 numa Indústria de Produção de Leveduras*. Dissertação para obtenção de Grau de Mestre em Tecnologia Alimentar e Qualidade. Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade Nova, Lisboa, 2007.
- SILVA, P. L.** *Segurança alimentar e legislação na produção*. VII Simpósio Brasil Sul de Avicultura, Chapecó, SC, p. 34-40, 2006.
- SOUZA, N. L. C. M.; GASPAROTTO, A. M. S.** *Implementação da international food standard (IFS) na indústria de alimentos*. Revista Interface Tecnológica, [S.l.], v. 13, n. 1, p. 15, dez. 2016.
- TOLEDO, J. C.; BATALHA, M. O.; AMARAL, D. C.** *Qualidade na Indústria Agroalimentar: situação atual e perspectivas*. RAE – Revista de Administração de Empresas, v. 40, n. 2, p. 90-101, SP, abr./jun. 2000.
- YIN, R. K.** *Estudo de caso, planejamento e métodos*. 2ª edição. São Paulo: Bookman, 2001.