

RASTREABILIDADE E GESTÃO DE INCIDENTES

Responsabilizar os operadores e tornar eficaz a identificação de matérias-primas e produtos acabados



Miguel Machado Cruz

Da discussão do Livro Branco para a Segurança dos Alimentos resultou a elaboração da lei-quadro alimentar reflectida na adopção do Regulamento (CE) n.º 178/2002, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de Janeiro, que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2005. Este regulamento requer que todos os intervenientes da cadeia de abastecimento (agricultores, produtores de géneros alimentícios e de alimentos para animais, retalhistas, etc.) sejam capazes de identificar a origem de todas as matérias-primas e ingredientes, bem como reter a informação sobre a quem foram vendidos os seus produtos.

A rastreabilidade pode ser considerada como um processo dinâmico pela documentação gerada em todos os estádios pelos quais os géneros alimentícios passam, desde a produção à distribuição e comércio até ao consumo, permitindo conhecer a história do produto. O princípio é simples mas de implementação complexa. Exige não só o estabelecimento de uma boa relação de cordialidade e transparência de informação entre todos os intervenientes da cadeia, como também o estabelecimento de uma boa organização administrativa desde a produção primária até ao retalhista.

Incluído nos processos de gestão da qualidade da empresa, o sistema de rastreabilidade deverá permitir conhecer o histórico de uma determinada matéria (rastreabilidade a montante) e o destino dos produtos acabados (rastreabilidade a jusante). Por si só a rastreabilidade não melhora a segu-

rança dos alimentos, mas permite melhor partilha de responsabilidades ao longo da cadeia e maior eficácia na identificação dos produtos, ou seja, uma comunicação muito mais efectiva que permitirá actuar numa necessidade de bloqueio/recolha. É da responsabilidade de cada um dos operadores da cadeia de abastecimento a organização do sistema de rastreabilidade dos seus produtos.

A dimensão dos sistemas a implementar dependerá sempre da decisão tomada ao nível da gestão de topo da empresa, podendo englobar Boas Práticas ou justificar uma integração com os sistemas da qualidade (ex: NP EN ISO 22000:2005) e da segurança alimentar (ex: HACCP). Os requisitos mínimos de informação são os elementos básicos para qualquer sistema de gestão. Uma vez definidos, é igualmente importante a qualidade da sua transmissão ao longo da cadeia de abastecimento, conforme exemplificado na figura. Considerando o lote como o elemento base para os registos, devem ainda ser armazenadas outras informações como datas, identificações dos produtos e transportes, bem como origens e destinos dos mesmos. Dada a sua importância, à criação e implementação de um sistema de rastreabilidade deve ser dedicada uma Equipa de Projecto devidamente suportada pela gestão de topo.

Para as etapas do projecto estima-se uma duração entre 3 e 12 meses mediante a complexidade da solução. É possível utilizar sistemas de registo

Rastreabilidade define-se como a capacidade de detectar a origem e de seguir o rasto de um género alimentício, de um alimento para animais, de um animal produtor de géneros alimentícios ou de uma substância, destinados a ser incorporados em géneros alimentícios ou em alimentos para animais, ou com probabilidades de o ser, ao longo de todas as fases da produção, transformação e distribuição.

Fluxos de informação eficientes ao longo da cadeia de abastecimento suportarão operações eficientes (fluxos físicos), tendo em vista os melhores níveis de serviço.



manuais ou informáticos mais ou menos complexos, que dependerão do orçamento disponível e/ou complexidade do sistema em que serão inseridos.

Para a eficiente aplicação do sistema é essencial uma correcta formação/compreensão por parte dos operadores que o manuseiam. De forma a garantir a sua efectividade, qualquer sistema de rastreabilidade deve regularmente ser alvo de exercícios de teste, com frequência mínima semestral, que devem simular uma situação prática. A frequência dos "exercícios de rastreabilidade" depende tanto da sensibilidade/perigosidade dos produtos em causa, como do grau de maturação/fiabilidade do sistema montado e do nível de formação dos operadores. O responsável pela execução do exercício (ex. responsável da Qualidade) deverá redigir e publicar um relatório, sendo que o mais importante será sempre o seguimento dado ao "plano de acções correctivas" resultante do teste.

GESTÃO DE INCIDENTES E RECOLHA DE PRODUTOS

É objectivo e obrigação legal da indústria agro-alimentar colocar no mercado e à disposição dos consumidores somente produtos seguros, os quais devem estar em conformidade com todos os requisitos legais. Apesar de tomadas todas as precauções pode acontecer que um produto seja distribuído para consumo e verificar-se que:

- Não é seguro para consumo;
- Não está conforme com os requisitos legais;
- Tem um problema de qualidade.

As causas para tais incidentes podem ser diversas: utilização inadvertida de matérias-primas fora das especificações, problemas no fabrico, falha nas condições de distribuição ou erros na rotulagem dos produtos.

No caso de um incidente de segurança alimentar, os produtores e distribuidores de produtos alimentares e alimentos para animais devem actuar rapidamente de modo a aperceberem-se da natureza do problema e tomar as acções correctivas necessárias para proteger a saúde dos consumidores e a reputação da empresa ou da marca. As acções a serem tomadas podem ir desde a cessação das vendas, bloqueio dos produtos na cadeia de abastecimento ou proceder a uma recolha pública dos produtos directamente do consumidor. Em qualquer dos casos devem ser tomadas medidas com vista a eliminar as causas do problema e prevenir novas ocorrências. Além disso, uma boa colaboração entre as autoridades competentes, a indústria e os meios de comunicação é de particular relevância para proteger os interesses de todas as partes envolvidas.

Para a gestão de um sistema de incidentes é essencial ter implementado procedimentos claros com responsabilidades bem definidas. Deve ser nomeado um Comité de Gestão de Incidentes multidisciplinar, de modo que possa tratar de uma grande variedade de potenciais assuntos. A primeira parte e mais difícil de

Consultoria e Formação na área da Qualidade, Ambiente, HACCP e Segurança



O primeiro passo que uma empresa toma na direcção da implementação de um Sistema de Gestão é a selecção de uma consultora experiente.



Av. Infante D. Henrique, 328, 2º Dto.
1800-223 Lisboa
Tlm: 91 784 31 74 e 96 375 34 70
geral@qualiwork.pt - www.qualiwork.pt

Intertek Labtest

Somos a maior empresa de testes, inspecções, certificações e auditorias (na área da responsabilidade social).

Os nossos Valores são o coração do nosso Serviço.

Colaboramos com quem, como nós, acredita na Verdade e Integridade, na Honestidade e Inovação, na Parceria e Sustentabilidade.

O nosso Network é suportado por mais de 15 000 técnicos distribuídos por 850 Laboratórios em mais de 100 países ao redor do mundo – www.intertek.com

Em Portugal, na Labtest, o nosso cliente pode encontrar alguns serviços, tais como Testes (em têxteis, cerâmica, vidro e velas), Inspeções ao produto final (em vários tipos de materiais), Auditorias (Sociais, Higiene e Segurança), Formação (em Testes e Higiene e Segurança), assim como a "ponte" para todos os nossos Laboratórios espalhados pelo mundo.



Entidade Acreditadora do nosso Laboratório em Portugal:
United Kingdom Accreditation Service (UKAS) – Testing laboratory nº 2113

Virgílio Barros, Eng.º (Business Development)
virgilio.barros@intertek.com

Tel.: 229 998 080 • Fax: 229 998 081 • Telm.: 935 688 068

A rastreabilidade e a gestão de incidentes são requisitos obrigatórios para qualquer organização que opere na cadeia alimentar e estão contemplados também na recente norma NP EN ISO 22000:2005 para a gestão de sistemas da segurança alimentar. No ponto 7.9 desta norma é solicitado à organização o estabelecimento e aplicação de um sistema de rastreabilidade, que permita a identificação dos lotes do produto e a sua relação com os lotes das matérias-primas e os registos de processamento e entrega. No ponto 7.10.3 é descrito o tratamento a dar aos produtos potencialmente não seguros, a avaliação para liberação e as disposições relativas aos produtos não conformes. Posteriormente no ponto 7.10.4 são avaliadas as retiradas do mercado. Verifica-se assim que esta recente norma apresenta já todas as preocupações directa e indirectamente relacionadas com as abordagens apresentadas ao longo deste artigo.



FOTO: W. JOSE PINHO/ISTOCK

qualquer incidente emergente é estabelecer a natureza e a extensão precisa do problema.

Os incidentes classificam-se como:

- INCIDENTE DE SEGURANÇA ALIMENTAR (a segurança do consumidor está em risco);
- INCIDENTE LEGAL (o produto não cumpre com um requisito legal, mas a segurança do consumidor não está comprometida);
- INCIDENTE DE QUALIDADE (a segurança do consumidor não está em risco, mas o produto está fora das especificações organolépticas, não correspondendo às expectativas deste).

Dependendo da classificação do incidente e da análise do risco, a acção a ser tomada pode ir desde um bloqueio na distribuição do produto a uma recolha pública deste ao nível do consumidor (com a respectiva correcção do processo/produto/rotulagem pelo produtor). Normalmente há uma relação entre a classificação do incidente e o tipo de acção a efectuar. A seguir apresentam-se as combinações típicas:

- UM INCIDENTE DE SEGURANÇA de um produto leva-nos a uma recolha do produto.
Uma recolha por razões de segurança é requerida quando um produto tem muitas probabilidades de causar sérios problemas para a saúde pública ou até mesmo a morte.
- UM INCIDENTE LEGAL conduz a um bloqueio e/ou recolha do produto.
O bloqueio/recolha de um produto é realizado quando o defeito que este apresenta não causa problemas nem consequências para a saúde do consumidor, mas viola a legislação.
- UM PROBLEMA DE QUALIDADE conduz a um bloqueio e/ou recolha do produto.
Um bloqueio de um produto (ou recolha) é tipicamente uma acção voluntária para proteger uma marca ou a reputação da empresa, quando este é distribuído e não está em conformidade com as especificações ou com as expectativas do consumidor, sem contudo apresentar qualquer risco de segurança para o consumidor ou violação dos requisitos legais. As acções tomadas (bloqueio ou recolha – "pública" ou "silenciosa") deverão estar em linha com os possíveis prejuízos causados.

O alcance de qualquer acção para bloquear/recolher o produto pode ser efectuado a vários níveis:

- NÍVEL INTERNO: Os produtos a serem bloqueados/recolhidos estão ainda dentro do controlo do produtor, possivelmente ainda na fábrica, em trânsito ou nos armazéns da empresa, mas ainda não estão no distribuidor ou no retalho.
- NÍVEL DO MERCADO: O produto em questão está no mercado retalhista, é então bloqueado/recolhido dos armazéns e muitas vezes das prateleiras dos retalhistas, geralmente de uma forma "silenciosa". É um caso típico de um incidente legal ou de qualidade.
- NÍVEL PÚBLICO: A recolha é feita até ao nível do consumidor. Uma recolha pública é requerida quando o incidente se supõe ser um problema de segurança e o público deve ser notificado para prevenir o consumo ou uso do mesmo.

O Comité de Gestão de Incidentes constituído por elementos com diferentes funções na empresa (ex. técnicos, relações públicas, assuntos legais, *marketing* e vendas, distribuição e logística) deve gerir qualquer problema com os produtos e com os assuntos potenciais, de forma a assegurar um procedimento de bloqueio/recolha controlado. Todo o pessoal (técnicos, telefonistas, pessoal das relações públicas, distribuição, etc.) que possa estar envolvido num processo de recolha deve ser adequadamente treinado nos procedimentos de gestão de incidentes e acções relacionadas.

Assim, idealmente, o sistema de recolha deve ser testado regularmente (preferencialmente duas vezes por ano) para assegurar a funcionalidade do procedimento. A revisão do processo deve incluir exercícios práticos, tanto a nível de exercícios de rastreabilidade internos quanto a nível dos armazenistas, bem como devem ser estabelecidos objectivos para tempos e níveis de recolha.

Miguel Machado Cruz – Coordenador do grupo de trabalho que elaborou o Manual de Rastreabilidade e Gestão de Incidentes na Indústria Agro-Alimentar editado pela FIPA em 2004.
Colaborador da Ambifood – Representações Laboratoriais, Lda. trabalhando na área de sistemas rápidos de controlo da qualidade alimentar.
Consultor da Calseg – Consultoria e Serviços, Lda. sendo responsável pelo apoio e implementação de sistemas de segurança alimentar.