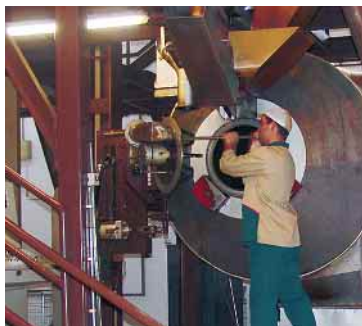


Novadelta

CERTIFICAÇÃO ISO 22000

Continuando na linha da frente



A Novadelta acaba de obter a certificação ISO 22000:2005 concedida pelo Bureau Veritas Certification, organismo certificador acreditado neste domínio pelo UKAS (entidade acreditadora do Reino Unido). Consagrando mais uma vez a sua atitude pioneira na implementação de requisitos da qualidade e segurança alimentar, esta empresa de torrefação de café do Alto Alentejo torna-se assim na primeira empresa portuguesa a deter uma certificação ISO 22000 acreditada e numa das primeiras do país a possuir um sistema de gestão de segurança alimentar de acordo com este novo referencial publicado em Setembro de 2005.

Este reconhecimento vem na sequência de um trabalho iniciado em 1999, altura em que a Novadelta implementou o sistema HACCP, reavaliando-o anualmente ou sempre que se registam alterações de legislação, *layout*, equipamento, processos ou matérias-primas. Reconhecendo uma necessidade cada vez maior de documentar, demonstrar e comunicar as condições de controlo com impacto na segurança alimentar, essa foi a forma credível de comunicar aos consumidores e às diferentes partes interessadas da cadeia alimentar a prática e as preocupações com o fabrico de um produto seguro.



Em 2003 dá mais um passo nesse sentido. Já tem implementado um verdadeiro sistema de segurança alimentar, o qual obtém a certificação de acordo com um dos referenciais existentes, o referencial dinamarquês DS 3027:2002. Mas a resposta da ISO à coexistência de vários referenciais nacionais face a uma globalização cada vez maior dos mercados desperta novo interesse na Novadelta.

Segundo a Directora de Sistemas Integrados da empresa, "a ISO 22000:2005 vem de encontro às nossas necessidades de internacionalização e de comunicação interactiva com todos os países nossos parceiros. Por isso, assim que soubermos da sua existência, fizemos uma análise ao nosso sistema certificado de acordo com a norma dinamarquesa e iniciámos a sua revisão de forma a adequá-lo à nova norma de âmbito internacional".

Neste processo de revisão, ainda que sem diferenças significativas, registaram-se algumas alterações que Catarina Pires enumerou: "Nomeadamente, alteração de terminologia de PCC (Pontos Críticos de Controlo) para PPRO (Programa de Pré-Requisitos Operacionais), criação de uma matriz de competências objectivas de cada elemento da equipa de Segurança Alimentar, lis-



tagem e registo de toda a bibliografia utilizada na análise de perigos e sistematização e pré-definição das correcções, quer para os PCCs quer para os PPROs, sempre que algum colaborador os detecte fora do limite da especificação".

Catarina Pires realçou ainda que a coordenadora da equipa de Segurança Alimentar passou a elaborar trimestralmente um *tableaux de bord*, "de forma a garantir a monitorização e medição do desempenho do sistema" e que a Administração adequou a política de gestão ao novo referencial, "num claro sinal de total incentivo e adesão do presidente do Grupo Nabeiro às novas exigências".

UMA MARCA DE PRESTÍGIO COM UM PERCURSO CONSISTENTE

Empreendedor por natureza e profundo conhecedor do mercado do café, Rui Nabeiro decide em 1961 criar a sua própria marca de cafés Delta e iniciar um percurso onde as preocupações com a qualidade do produto têm sido sempre o foco da empresa. Espelhando a forma como a marca foi intervindo activamente no mercado, antecipando oportunidades e introduzindo mudanças, em 1994 a Novadelta torna-se na primeira empresa de torrefacção de café certificada em Qualidade.

Há anos que a Novadelta possui modernas instalações, equipadas com a mais sofisticada tecnologia e com as mais avançadas técnicas de gestão da produção. Tem todo o seu processo informatizado em sistema SAP, sendo o café alvo de controlo da qualidade através de provas de degustação (análise sensorial) e de análises físico-químicas nas diferentes fases, desde a recepção do café verde (matéria-prima) aos processos de torra, moagem e embalagem e após a paletização à entrada do armazém de produto acabado.

A progressiva maturidade do sistema de gestão da qualidade (SGQ) implicou novos desafios, nomeadamente a certificação de produto obtida em 2000 para os Blends Delta: Delta Selecção Diamante, Delta Platina, Delta Ouro, Delta Cafés

SEGURANÇA E QUALIDADE ALIMENTAR

O NOSSO COMPROMISSO COM CLIENTES E CONSUMIDORES

Desde sempre que a qualidade tem sido para mim uma exigência permanente. Muito cedo compreendi que em todo o tipo de actividade, mas sobretudo na produção alimentar, a qualidade é uma das condições para o êxito de qualquer produto. O consumidor pode até deixar-se ludibriar uma, duas ou três vezes, mas mais não. Sobre qualquer produto que utilize na sua alimentação, o consumidor define o seu grau de exigência e estabelece os seus padrões de qualidade, aceitando ou rejeitando os produtos instintivamente.

A qualidade da produção alimentar interfere com a saúde pública e privada de cada cidadão e por isso os governos vêm estabelecendo normas e requisitos de garantia da qualidade para os alimentos, na salvaguarda dos direitos dos cidadãos em consumirem produtos com qualidade e seguros ao longo da sua vida.

Nas políticas de desenvolvimento que tenho implementado nas empresas do Grupo Delta-Cafés, a qualidade alimentar tem estado sempre na primeira linha. Desde há muito que criámos o Departamento de Controlo da Qualidade que actua nas várias áreas de produção, desde a análise e controlo das matérias-primas à selecção dos nossos fornecedores, garantindo a credibilidade e o controlo antecipado dos produtos. O controlo prolonga-se depois pelas várias fases de produção até ao produto final.

Fomos uma das primeiras empresas portuguesas a obter a certificação da Qualidade em 1994 e agora uma das primeiras também a assumir o compromisso público com os nossos clientes e consumidores em relação à Segurança Alimentar.

Hoje dispomos de mais de uma dezena de técnicos com formação superior na área da Qualidade e procedemos à implementação de requisitos e directrizes internacionais na área da Segurança Alimentar, promovendo continuamente o desenvolvimento e a inovação na nossa produção alimentar e na do país.

Rui Manuel Azinhais Nabeiro
Presidente do Grupo Delta-Cafés



Oro, e em 2002 para o Delta Cafés Platinum. No ano 2000 procedeu também à transição do referencial então vigente (EN 29002) para o referencial NP EN ISO 9002:1995.

Além do investimento no SGQ e na qualidade do produto, a empresa promoveu a implementação de outros sistemas de gestão e cedo revelou uma forte vontade em obter uma gestão integrada dos mesmos. Nesse sentido implementou um Sistema de Gestão Integrado, gerindo de forma global o sistema de gestão da qualidade, o sistema de gestão ambiental, o sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho, o sistema de responsabilidade social e o sistema de segurança alimentar.

Como salienta a Directora de Sistemas Integrados, "a constante preocupação em termos de intervenção social, apoiando causas comunitárias, construção de casas, criação de um supermercado com condições especiais para os colaboradores, aplicação do sistema pessoal de saúde Multicare não só para os seus colaboradores mas também com condições especiais para as suas famílias, constitui parte do património da responsabilidade social da marca Delta. E foi nesta sequência que a Novadelta assume o desafio de ser a primeira empresa portuguesa a obter, em 2002, a certificação segundo o referencial SA 8000:2001".

A permanente actualização do Sistema de Gestão Integrado conduziu a diferentes *up-grades*. Como explica Catarina Pires, "em 2003 a auditoria ao SGQ já é realizada de acordo com a nova versão da norma – NP EN ISO 9001:2000, que evidencia, interna e externamente, a competência e capacidade para fornecermos produtos ou serviços com características de qualidade pré-estabelecidas. Esta transição permitiu-nos demonstrar de forma imparcial e credível a fiabilidade e as performances dos nossos produtos. Isto porque veio reforçar a confiança dos nossos clientes e a imagem da empresa, aumentar a nossa competitividade e facilitar o acesso a novos mercados".

De forma natural, num contexto de melhoria contínua, foi implementado o sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho, de acordo com a OHSAS 18001, certificado em Novembro de 2003.

As preocupações com o ambiente e prevenção da poluição, mantendo o equilíbrio entre as exigências económicas, a preservação ambiental e o desenvolvimento social têm sido igualmente uma prioridade. "A melhoria da qualidade de vida dos cidadãos, a sustentabilidade económica, a gestão racional dos recursos naturais e a preservação da qualidade ambiental constituem um posicionamento estratégico da empresa e por isso temos um sistema de gestão ambiental, que tem como referencial o EMAS (sistema comunitário de ecogestão e auditoria), igualmente englobado no nosso Sistema de Gestão Integrado", concluiu aquela responsável.

Em Abril último, a Novadelta passou a integrar a lista de mais de 200 organizações europeias que alcançaram com êxito o *Nível Um – Committed to Excellence* no âmbito do Esquema de Reconhecimento Europeu da EFQM (Níveis de Excelência), gerido em Portugal pela Associação Portuguesa para a Qualidade (APO), em resultado do seu processo de auto-avaliação que lhe permitiu identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

DISPONIBILIZAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DO SERVIÇO DE CONSULTORIA

Continuando na linha da frente, a Novadelta procurou identificar as necessidades dos seus clientes, com vista a prestar-lhes um serviço global centrado na sua satisfação total. Com esse objectivo e em parceria com outra empresa do Grupo Nabeiro – a Delta Serviços, desenvolveu um Serviço de Consultoria em Segurança e Autocontrolo Alimentar.

Este serviço visa garantir a completa segurança do produto, desde a matéria-prima até ao serviço ao consumidor final, podendo vir a ser o primeiro serviço de consultoria do género a obter a certificação, cujo processo se encontra em curso. Esta nova certificação virá atestar que a Novadelta presta um serviço de consultoria ao cliente com base nos requisitos da Especificação Técnica (ET.SCA.01:2005), criada pela entidade certificadora Certif em conjunto com entidades representativas da cadeia alimentar.

Em suma, Qualidade é uma forma de estar, de conviver e de actuar de toda a grande família que é o Grupo Nabeiro.

