

COM O APOIO DA

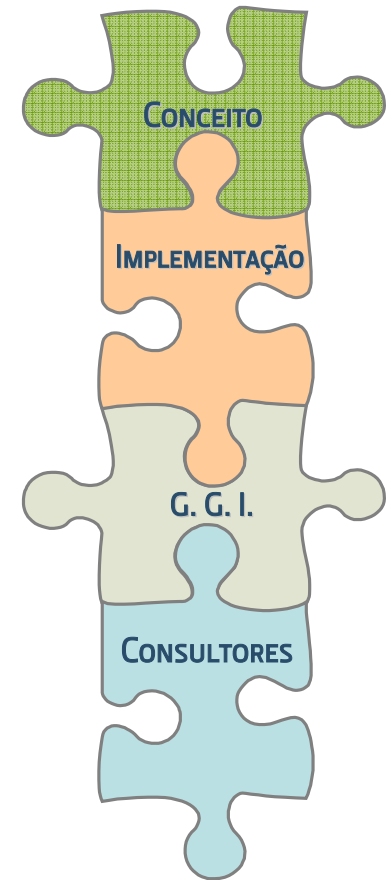


# GESTÃO DE INCIDENTES

“RASTREABILIDADE E GESTÃO DE INCIDENTES NO SECTOR HORTOFRUTÍCOLA

6 DE ABRIL DE 2006

- ☞ CONCEITO
- ☞ IMPLEMENTAÇÃO
  - REQUISITOS
  - PROCESSO
  - EXEMPLOS
- ☞ GABINETE DE GESTÃO DE INCIDENTES
- ☞ PAPEL DOS CONSULTORES





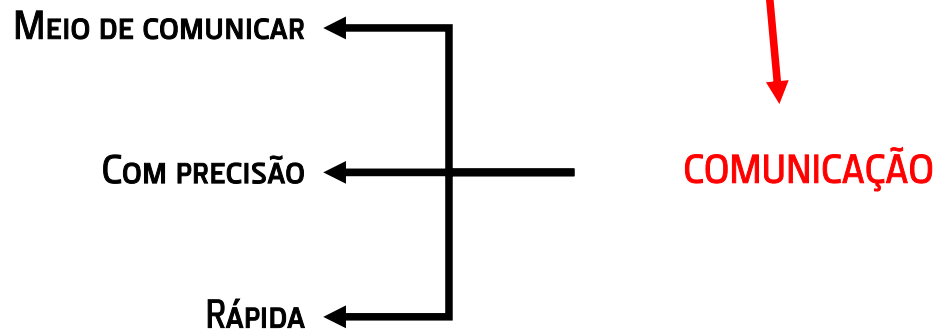
- ☞ CUMPRIMENTO LEGAL
- ☞ SAÚDE PÚBLICA
- ☞ SISTEMA DE GESTÃO DA SEGURANÇA ALIMENTAR
- ☞ MINIMIZAÇÃO DE RISCOS
- ☞ PROTECÇÃO DOS RECURSOS DA EMPRESA





## A GESTÃO DE INCIDENTES DEVE PERMITIR:

- BLOQUEIO E/OU RECORTES NA CADEIA DE ABASTECIMENTO. *RÁPIDO E EFICIENTE*
- MINIMIZAR POTENCIAIS RISCOS DE SAÚDE E SEGURANÇA

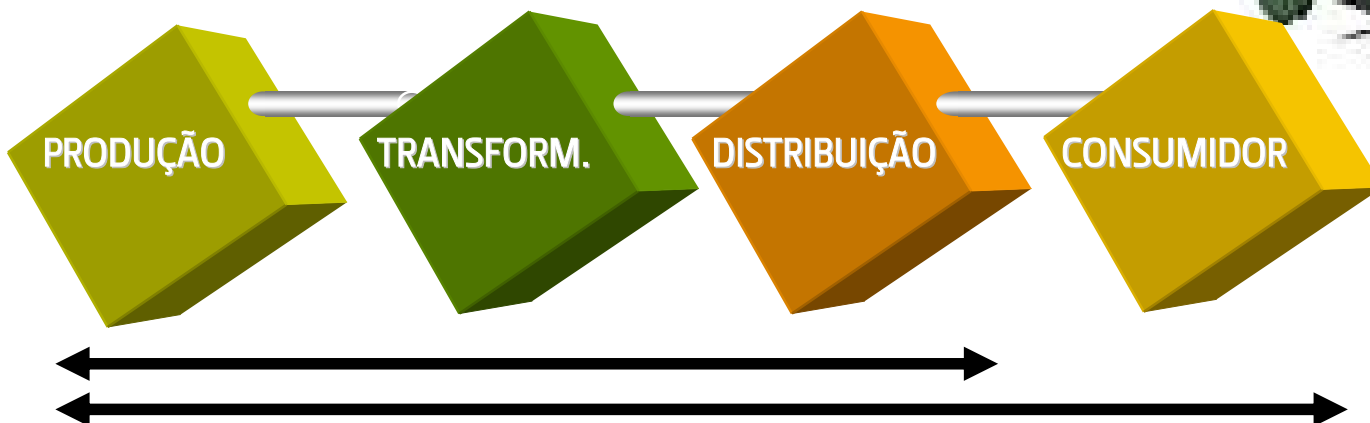


## BLOQUEIO (WITHDRAWAL)

- MEDIDA TOMADA PARA PREVENIR A DISTRIBUIÇÃO OU COLOCAÇÃO DO PRODUTO À DISPOSIÇÃO DO CONSUMIDOR

## RECOLHA (RECALL)

- MEDIDA TOMADA PARA CONSEGUIR QUE O PRODUTO, DEPOIS DE DISTRIBUÍDO OU DISPONIBILIZADO AOS CONSUMIDORES, SEJA RECOLHIDO E RETORNE AO ARMAZÉM





## INCIDENTE DE SEGURANÇA ALIMENTAR

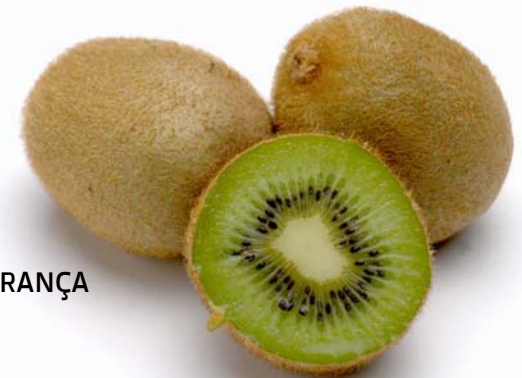
- A SEGURANÇA DO CONSUMIDOR ESTÁ EM RISCO (LITR)

## INCIDENTE LEGAL

- NÃO É CUMPRIDO UM REQUISITO LEGAL, MAS A SEGURANÇA DO CONSUMIDOR NÃO ESTÁ EM RISCO (ROTULAGEM)

## INCIDENTE DE QUALIDADE

- O PRODUTO ESTÁ FORA DAS ESPECIFICAÇÕES ORGANOLÉPTICAS, MAS A SEGURANÇA DO CONSUMIDOR NÃO ESTÁ EM RISCO (SISTEMA)



**BLOQUEIO**

**RECOLHA**

## ☺ POLÍTICA DE GESTÃO DE INCIDENTES

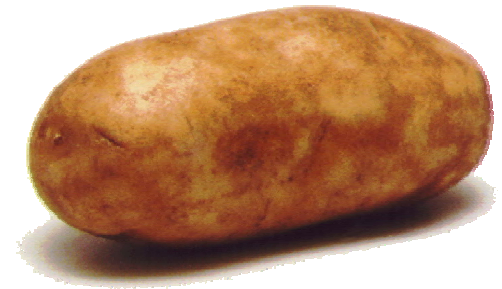
- SIMPLES, CLARA E CONCISA
- “O PORQUÊ”

## ☺ TERMOS E CONDIÇÕES

- TRABALHAR COM O CLIENTE
- RESPONSABILIZAÇÃO

## ☺ PLANO DE GESTÃO DE INCIDENTES

- “O COMO”
- BASTANTE DETALHADO





## ☞ AVALIAÇÃO DO RISCO

- DEVERÁ ESTAR PREVIAMENTE DEFINIDA E REGULARMENTE VERIFICADA
- ÀS VEZES TEMOS DE AGIR SEM CERTEZAS ABSOLUTAS

## ☞ EQUIPA DE GESTÃO DE INCIDENTES

- CONTROLO DE QUALIDADE / VENDAS / COMPRAS / MARKETING
- JURÍDICO / CONSULTORES
- EQUIPA DE “RESPOSTA-RÁPIDA” – OPERACIONAL
- DECISÕES COM MUITA INFLUÊNCIA



## SISTEMAS DE APOIO

- PREFERENCIALMENTE, SISTEMAS DE INFORMAÇÃO COM DADOS DE GESTÃO INDUSTRIAL

## SISTEMA DE RASTREABILIDADE

- FACTOR - CHAVE
- ADAPTADO À REALIDADE DA EMPRESA E FACILITADOR

## COMUNICAÇÃO

- CLARAS, CONCISAS E INEQUÍVOCAS
- SEGURAS, HONESTAS E EM TEMPO ÚTIL
- LISTA DE CONTACTOS SEMPRE ORGANIZADA



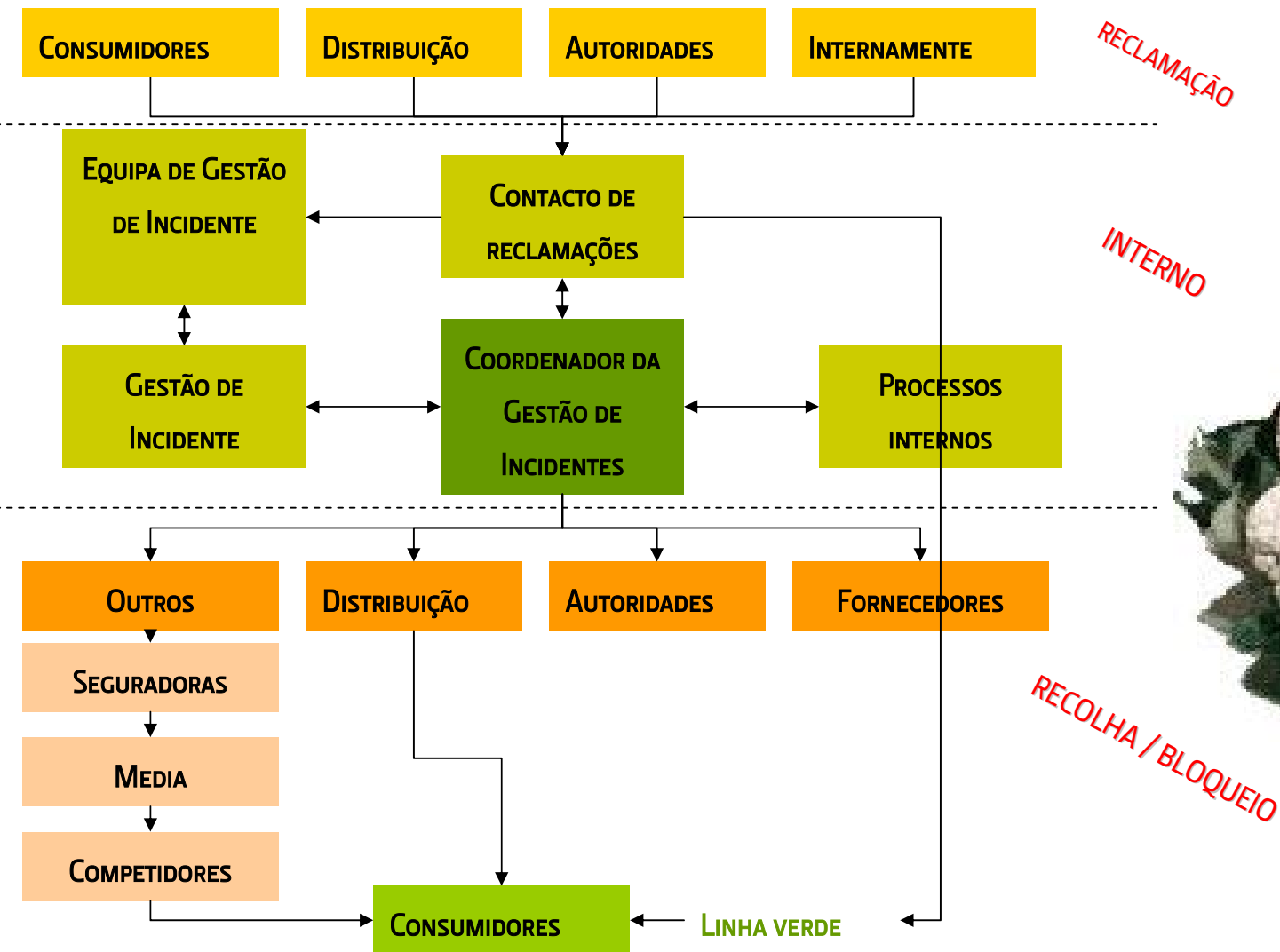
## RECURSOS

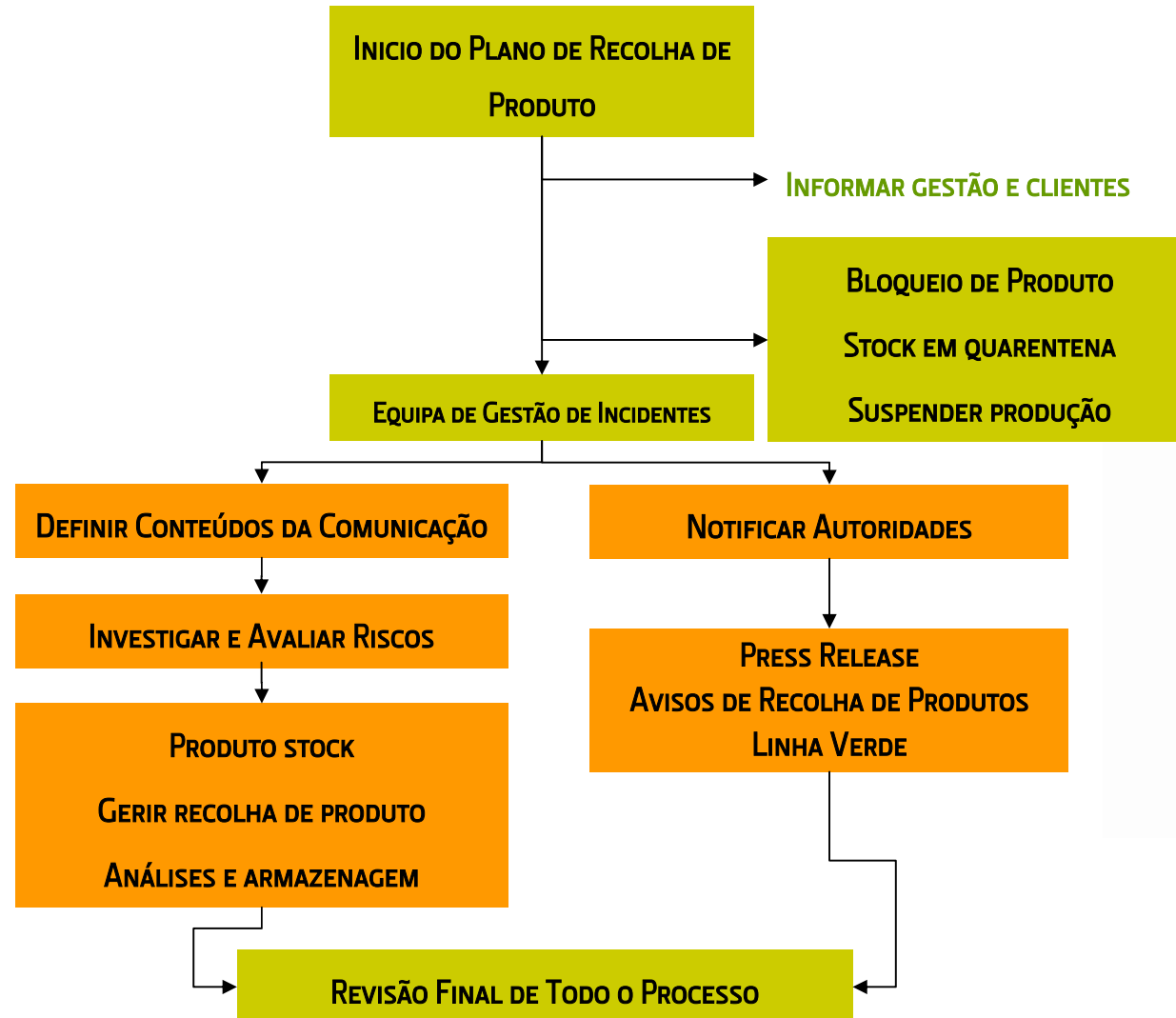
- IDENTIFICAR NECESSIDADES
- POSSIBILIDADE DE EXTERNALIZAR

## FORMAÇÃO

- ESSENCIAL
- TODOS OS DIRECTAMENTE ENVOLVIDOS







## EXEMPLOS DE DIVULGAÇÃO DE RECOLHA DE PRODUTO NOS EUA E AUSTRÁLIA



### Dole Packaged Salads

|                              |                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Recall Date:</b>          | 10-02-2005                                                                                                                                                            |
| <b>Available at Wegmans:</b> | Yes                                                                                                                                                                   |
| <b>Batch/UPC Code:</b>       | Classic Romaine - Best if Used By September 23, 2005<br>American Blend - Best if Used By September 23, 2005<br>Greener Selection - Best if Used By September 22, 2005 |
|                              | The Best if Used By dates can be found in the upper right corner of the front of the bag.                                                                             |

**Reason for Recall:** Dole Fresh Vegetables notified the U.S. Food & Drug Administration regarding these

### New Season Frozen Mixed Vegetables

**Date:** 08/03/2006

**Supplier Name:** Logan Farm

**Product Info:** Best Before January 2008, B2036. Packaged in a 1kg Plastic Bag. Product was distributed via ALDI supermarkets.

**Defect Details:** The product contains an undeclared allergen - gluten.

**Consumer action:** Customers should call 1800 651 276 to arrange a cash refund.

**Market Coverage:** NSW

**Recall Coverage:** NSW



☞ **REDUZIR O CUSTO PARA A SUA EMPRESA NA CONTRATAÇÃO DE PESSOAL**

**QUALIFICADO PARA ANALISAR UM INCIDENTE ALIMENTAR**

☞ **GARANTIR UMA CORRECTA ANÁLISE DE UM INCIDENTE E RESPECTIVAS**

**MEDIDAS CORRECTIVAS**

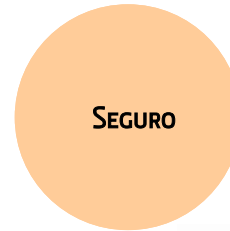
☞ **GARANTIR, EM CASO DE INCIDENTE, A RETIRADA DOS SEUS PRODUTOS**

**COM MAIOR RAPIDEZ, DE FORMA SELECCIONADA E COM MENOR CUSTOS**

☞ **BENEFICIAR DE UM SEGURO EM CONDIÇÕES PREVELIGIADAS**

☞ **CREDIBILIZAR A IMAGEM DA SUA EMPRESA E DOS SEUS PRODUTOS**





**GABINETE DE GESTÃO DE INCIDENTES**

## ☞ MEDOS INICIAIS

- AUMENTO DE DOCUMENTAÇÃO A TRATAR
- REFORMULAÇÃO DE PROCEDIMENTOS
- PROCESSO MOROSO E “SEM FIM À VISTA”
- ENCARGOS COM CONSULTORES / CERTIFICAÇÃO

## ☞ CONSULTORES EXTERNOS, PORQUÊ?

- EXPERIÊNCIA E OBJECTIVIDADE
- RECURSOS ESCASSOS NA EMPRESA
- VISÃO EXTERNA E INDEPENDENTE
- MOTIVAÇÃO DA EQUIPA

## ☞ PORQUÊ A CONSULAI?

- ESPECIALIZAÇÃO NO SECTOR AGRO-ALIMENTAR
- EXPERIÊNCIA DIVERSIFICADA E INTERNACIONAL
- PARCERIAS



# OBRIGADO !

