



**O PRÓXIMO ANO VIRÁ  
REPLETO DE MELHORES  
RESULTADOS, ADVINDOS  
DAS MELHORES PRÁTICAS  
DE HIGIENE, COM MELHORES  
PROCEDIMENTOS EM  
SEGURANÇA DOS ALIMENTOS**

[www.infotechfrance.com](http://www.infotechfrance.com)

## As 10 MELHORES PRÁTICAS E PROCEDIMENTOS PARA 2011

**José Carlos Giordano**

**A**té que enfim 2010 finda de verdade – e com que rapidez veio e foi! Com certeza foi melhor que 2009, afinal, dizem os entendidos que anos pares costumam propiciar maior número de boas notícias. Mas vamos quebrar esse conceito – 2011 vem repleto de melhores resultados, advindos das melhores práticas de higiene, com melhores procedimentos em Segurança dos Alimentos.

Nesse momento de real perspectiva das máquinas e pessoas, vem a todos a reflexão de onde aplicar, do quando iniciar, quem agregar, o que mudar para melhor e como comprometer...

De que forma germinar idéias certas e colher resultados palpáveis?

E agora, José? Quais as 10 maiores Good inquietações?

### **1 – A SÍNDROME DA FALTA DE TEMPO**

Tempo é implementador do business. O conceito de que as coisas só tomam força no país após o Carnaval é bom para ociosos e acomodados. O ano de 2010 foi atípico, houve um bom boom de aquecimento face eleições e Copa.

Esperar o segundo trimestre para dar start aos trabalhos na empresa é decretar três meses de hibernação, onde com certeza a concorrência ao lado, em passo de formiguinha – sem confete e serpentina – estará estruturando seus planos, saindo na frente em competitividade, das cigarras contemplativas.

Projetos em eterno follow-up, propostas na “geladeira” e decisões stand by sendo “enroladas” são típi-

cas de falta de visão de futuro, onde o medo tolhe o sucesso. É preciso audácia com ações planejadas, trazendo eficácia aos sistemas, sem perda de tempo.

### **2 – COMEÇAR PELOS ASPECTOS ESTRUTURAIS OU COMPORTAMENTAIS?**

A resposta é clara. As pessoas é que fazem “o negócio”. É através delas que o ambiente evolui. E “trabalhar” pessoas não é nada fácil. É preciso domínio da criatividade e da comunicação em todos os níveis. É preciso a formatação de um planejamento organizacional para a gestão das pessoas, um forte capital humano que precisa de investimento. Correções da estrutura civil, instalações, são importantes sim, mas vêm concomitantes ao planejamento estratégico, onde o primeiro

plano é o ser humano, em todos os seus níveis.

### 3 – COMO MENSURAR QUALIDADE FOOD SAFETY?

Hoje, em momento de famílias ISO e em especial a ISO 22.000 em alimentos e correlatos, indicadores de desempenho são obrigação e devoção.

Se é difícil medir resultados, é urgente acurar a percepção da não qualidade, do retrabalho que dá muito trabalho, desperdício gerado por informações truncadas ou trocadas, stress por num sistema “jurássico”...

Quais as evidências de não conformes, das reclamações dos clientes externos e internos, intermediários e até desconhecidos? Que melhorias alcançamos desde sugestões básicas de 5 S, até chegar em 6 Sigma?

Os dados estão disponíveis certa-

mente. Os fatos não deixam de existir apesar de não medidos. É comum olharmos e não vermos, buscarmos, mas não acharmos...

Auditorias ajudam nessa proposta. Por inúmeras vezes a equipe da casa não acha a causa e quem vem de fora identifica pelo óbvio.

É preciso o auxílio de especialistas para ajustar o “faro fino”, descobrindo nos diagnósticos - nossos próprios ‘nós’. E principalmente gerando, tomara, muitas oportunidades de melhorias.

### 4 – AFINAL, O QUE É SER PROATIVO?

No mundo acelerado do “ponto. com” ser proativo é ter a tábua de mandamento: “Não deixar para amanhã o que puder fazer hoje”.

Há uma tendência humana em protelar decisões, jogando a culpa depois em n razões ou até encontrar

um bode expiatório.

Até o nome disso é feio: procrastinação!

Ser proativo é estar atento a oportunidades, é estar sempre alerta, é estar disposto a fazer algo mais, é ser prestativo em ações efetivas é encantar, ‘sabendo fazer a hora não esperando acontecer’...

### 5 – CRITÉRIOS DE EXCELÊNCIA OU ISO?

Todos falam na boa gestão, mas por vezes se confundem com os modelos das ISOs. Em realidade, critérios para um bom desempenho fundamentam-se em passos bem definidos e estruturados que levam a resultados reconhecidos entre os expertises. Só o fato de buscar atingir tais etapas mostra maturidade da empresa na intenção de acertar. Alguns buscam ISO - outros, um prêmio.

O Nacional da Qualidade con-

templa sete critérios: Liderança - ao procurarmos ser os melhores naquilo que fazemos; Planejamento Estratégico - ao definirmos o que fazer e como fazer para alcançar metas de acordo com a trilogia missão - visão - valores; Foco no cliente e no mercado - ao satisfazer-mos expectativas e exigências atuais e futuras; Informação e Análise - ao dispormos de dados / informações precisas sobre a evolução do processo; Gestão de pessoas - ao focarmos o capital humano; Gestão de processos - ao dominarmos as variáveis dos sistemas de produção; Resultados da organização - ao sabermos como mensurar vitórias e correções, buscando a excelência.

#### 6 – AONDE VAI DAR A CONTÍNUA MELHORIA GMP?

O Kaizen preconiza a ótica do planejar, pôr a mão na massa, avaliar resultados e corrigir para melhor.

Ao agregarmos emoção, trabalho, força, maximizando nossos pontos fortes, essa sinergia sai do bidimensional e transcende para um terceiro plano, onde o círculo virtuoso origina uma espiral para cima e para frente, sublimando ao alto idéias e suas melhorias. É ascendente e progressiva, num alçar vôo. Seus conceitos são nobres e remetem à mudança, à transformação.

- É o renovar para o bom.
- É o mudar para o correto.
- É o corrigir para o virtuoso.

#### 7 - CLIENTE SATISFEITO É MESMO CLIENTE FIDELIZADO?

Todas as ações devem estar focadas no cliente.

Projeto, insumos, produção, produto, entrega, serviço, verdade, etc.

A satisfação da nossa empresa depende da satisfação do cliente.

O nível de satisfação será a relação entre o que o cliente recebeu...e o que ele esperava receber.

Para fidelizá-lo é preciso um

processo de constante upgrade, é mais que encantá-lo, com nível de falhas não zero > mas - 1, -2, prevenindo / antecipando possíveis Leis de Murphy.

#### 8 – É COISA SÓ DE ESCOLA ESTUDAR ÉTICA E CIDADANIA?

Respeito. Respeito ao próximo, a si mesmo, ao meio ambiente...

Ética e cidadania não eram só matérias de estudos de problemas brasileiros. O desafio está em conscientizarmos-nos de que qualidade exige essa atitude, pois se as pessoas têm respeito entre si, fica difícil trabalhar sem ética. É uma responsabilidade social / ambiental / econômica, é sustentabilidade, o mote global da década. É ser solícito à chamada da consciência Avatar.

De mesma forma, praticar qualidade todos os dias é ser cidadão, é dar valor ao nosso país, cidade, empresa, ambiente, comunidade, família...

#### 9 – NA CONTAGEM 2.000, 2.010, ESTÁ LONGE 2.100?

Nosso mundo é cada vez mais veloz na geometria das mudanças. A aritmética versão ISO de “*mille novechiênto i noveta*” falava em 18 tópicos lembra? A 2000 resumiu em três requisitos principais: Satisfação do Cliente / Indicadores de Desempenho e Melhoria Contínua.

A versão do terceiro milênio quicé será validada telepaticamente e teremos certificadoras com filiais em Marte. No âmbito alimentar, sintetizadores no espaço continuarão a ostentar de forma profícua a saga da trilogia Qualidade – Sanidade – Inocuidade...

#### 10 – E AS THE BEST / THE GOOD, COMO FICAM?

Seu planejamento estratégico já deve ter sido feito - porque você não vai esperar a Páscoa 2011 para isso, certo? Vamos conferir: Capacitação das equipes via treinamentos deve ser implementada. Quem já parti-

cipou e principalmente novos colaboradores precisam de reciclagem e atualização. Gestão Inteligente de Habilidades e Competências.

Comprometer não só ‘pessoal da casa’ como expandir também aos fornecedores é vital. Para isso, recursos de verificações, inspeções, diagnósticos são essenciais na parcerias Quality Assurance.

Bons e corretos registros são imprescindíveis. Seja com o nome que for: POP, normativa, instrução, sistemática, SSOP, procedimento, protocolo... Escreva sistematicamente o que se faz, analise, aperfeiçoe e depois faça melhor o que foi descrito. Normas e padrões são contínuas ferramentas na produtividade e assertividade.

O conhecimento precisa fluir da teoria à prática, gerando atitudes para o bem feito, sem erros. Todos devem, não! Precisam exercitar seus talentos para um trabalho de equipe coeso, eficaz e com resultados atingidos.

Sabia já que o FDA implementou novas regulamentações com uma sigla do tamanho da responsabilidade que implica: SAHCOHHA? Pois é - agora ficou sabendo! São as “*Serious Adverse Health Consequence or Death to Humans or Animals*”. Tais conceitos globalizados e mega tendências do mercado e legislação precisarão ser agregados numa visão de futuro construída pelo presente.

E o presente de Natal aqui e agora e sempre, José, é de trabalho com amor e fé, todos os dias do novo ano ímpar estupendo de boas notícias.

Mãos à obra em 2011, todos.

Pensem nisso!

**José Carlos Giordano**  
JCG Assessoria em Higiene e Qualidade  
Consultor em Food Safety  
umbrellagmp@terra.com.br