	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> Rastreabilidade e Recolhimento de Produtos	<b>POP-13</b>
		Revisão: 01 30/09/2024

## 1. OBJETIVOS

Definir critérios para a identificação dos produtos utilizados ou fabricados na MASTERCORP e para a rastreabilidade relativa a esses materiais, a partir do recebimento e durante todos os estágios de produção e entrega. Estabelecer procedimentos técnicos operacionais a serem adotados para o recolhimento de produtos.

## 2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Federal RDC nº 275/2002;
- Resolução Federal RDC nº 655/2022;
- IFS GLOBAL MARKET PACSECURE
- BRC PACKAGING GLOBAL STANDARDS

## 3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este procedimento se aplica desde o recebimento até a expedição de todos os produtos fabricados pela Mastercorp.

## 4. DEFINIÇÕES

### 4.1 Contaminação

Existência de algum agente etiológico.

### 4.2 Recolhimento

Ação a ser adotada pela empresa interessada e demais empresas da cadeia produtiva, que visa à imediata e eficiente retirada de lote(s) de produto(s) do mercado de consumo.

### 4.3 Recall

Processo de remoção de um produto inseguro ou ilegal em posse do consumidor, ou ação voluntária de um fabricante ou distribuidor para proteger o consumidor.

### 4.4 Rastreabilidade

Conjunto de procedimentos que permite detectar a origem e acompanhar a movimentação de um produto ao longo das etapas da cadeia produtiva mediante dados e registros de informações.


### 4.5 Lote

Os itens de um lote de produto obtido em um ciclo de fabricação, sob as mesmas condições e tendo como característica a homogeneidade.

### 4.6 Risco

Probabilidade de ocorrência de um efeito adverso à saúde e da gravidade de tal efeito, como consequência de um perigo ou perigos nos alimentos.

## 5. RESPONSABILIDADES

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> Rastreabilidade e Recolhimento de Produtos	<b>POP-13</b>
		Revisão: 01 30/09/2024

A direção da Empresa é responsável por prover recursos necessários à realização dos procedimentos descritos neste documento.

A Qualidade é responsável por implementar, acompanhar e assegurar o cumprimento deste procedimento.

O Comercial é responsável pelo contato com os clientes em caso de necessidade de recolhimento.

## 6. DESCRIÇÃO:

### 6.1 Rastreabilidade:

O sistema de rastreabilidade permite a identificação dos lotes dos produtos acabados e sua relação com os lotes da matéria-prima e embalagens. Todos os registros relevantes, de recebimento, produção e distribuição até o cliente são mantidos.

Os retrabalhos são controlados por meio de observações nas ordens de produção, para que seja possível rastrear o reaproveitamento do material.

Para a rastreabilidade da matéria-prima são determinados lotes sequenciais de acordo com planilha de acompanhamento de recebimento de matérias primas. Ainda para o filme ribbon tem-se a rastreabilidade por meio do número do pedido de cada um dos fornecedores e/ou lote por jumbo.

A Capacidade de recuperação das informações permite a rastreabilidade *downstream* (da produção ao cliente) e *upstream* (da entrega até a matéria-prima) e os testes de rastreabilidade são registrados com frequência anual e sempre que ocorrer alguma alteração no sistema de rastreabilidade, ou ainda quando solicitado pelo cliente devido à ocorrência de alguma não conformidade.

O tempo estipulado para realizar um exercício de rastreabilidade na Mastercorp é de no máximo quatro horas ou conforme requisitos do(s) cliente(s). Sendo que deve constar no exercício a data e horário de início e fim do mesmo.

O procedimento deve seguir estas etapas:

1. Escolher um produto e lote aleatório (ou o produto e lote indicado pelo cliente) para rastreio;
2. Mostrar através de relatórios por data de produção o volume total da matéria prima que foi utilizada no dia → ordem de produção;

Uma vez que o número de lote corresponde à numeração da ordem de produção é realizado o levantamento deste acompanhamento. Na ordem de produção consta a data de abertura da mesma e também aparece a estrutura do produto com todos os componentes e quantidades que serão utilizados para a produção do produto em questão.

MASTERCORP

SIGA/MATR820/v.12

Hora: 14:47:09

Grupo de Empresa: Mastercorp / Filial: Unidade 2

ORDEM DE PRODUÇÃO NRO :14452301001

Folha: 22

Dt.Ref: 28/03/2023

Emissão: 28/03/2023

Produto: 010040145 Descrição: 83MM X 450M Z400 OUT - TTR

Emissão: 28/03/2023

Quantidade: 480,00

Unidade: UN

Centro Custo:

Situação: Normal

Previsão Ini: 28/03/2023 Entrega: 28/03/2023

Data Aj.Inic: / / Data Aj.Fim: / /

Real Ini : / / Real Fim : / /

Observação: 8X83+2X110 F2

Código	Descrição	Quantidade	UM	ARM	Descrição	Endereço	Seq
050030060	BOPP SELAVEL 150MM PRATA - 17 MICRAS (TUBETE 3 POL) -	0,1099200	KG	B2	MP - UNIDADE DE TINT		010
050030070	DIAMETRO MAX 240MM FITA PHOENIX BRANCA 10 X 3000 (ARQUEAR CAIXA)	0,0124800	RL	B2	MP - UNIDADE DE TINT		009
050030076	BOPP SELAVEL 280MM AZUL	0,2088000	KG	B2	MP - UNIDADE DE TINT		011
050030088	METALICO - 20 MICRAS ETIQUETA COUCHE 34MM X 23MM X 3 UNIDADES	0,4800000	MI	B2	MP - UNIDADE DE TINT		006
050030102	ETIQUETA COUCHE 100MM X 50MM	0,0134400	MI	B2	MP - UNIDADE DE TINT		007
050030126	SACO PLASTICO PP (1" ATE 110MM) 150MM X 250MM X 5	480,0000000	UN	B2	MP - UNIDADE DE TINT		008
050040004	MICRAS CAIXA RIBBON BOLINHA PRETA - 294X215X220MM	13,3334400	UN	B2	MP - UNIDADE DE TINT		003
050040047	TAMPA CAIXA BOLINHA PRETA - 304X222X109MM	13,3334400	UN	B2	MP - UNIDADE DE TINT		004
050050039	TUBETE 83MM 1" PAP P3MM	480,0000000	PC	B2	MP - UNIDADE DE TINT		001
050070105	BOBINA 2400 (SD-100 - MSD140)	17.928,0000000	M2	B3	MP - IMPORTADA		002

 LARGURA JUMBO: 910 mm CICLOS: 60  
 COMPOSIÇÃO DO EIXO: 8x 83 + 2x 110  
 LEADER: Azul Metálico

Figura 1 – Folha de Ordem de Produção

3. Verificar os respectivos controles de processo → verso da ordem de produção tem-se as informações de data de fabricação, data de embalagem e validade;

Conforme controle abaixo, a data de produção foi em 01/04, mesma data da embalagem. No final consta a cópia das etiquetas que foram coladas nos produtos e embalagem com a data de fabricação, validade e lote correspondente.

**INÍCIO DA PRODUÇÃO**

Data :

01/04

**ACOMPANHAMENTO DA PRODUÇÃO**

			Quantidade de peças			Quant. Total
Operador	Auxiliar	Nº de Ciclo	OK	Retrabalho	NOK	OK+Retrab+ NOK
	Satomi		471			471
TOTAL		60	471	09		480

Qualidade : Buatry

VERIFICAÇÃO 1º CICLO: ( ) OK ( ) NOK

	OK	NOK	PARCIAL		OK	NOK	PARCIAL
Apresentação do produto	X			Cintagem das caixas	X		
Etiqueta das caixas	X			Conferência do produto	X		
Etiqueta das peças	X			Qualidade do filme	X		

Observação:

Lote Bobina (Mastercorp): G139M40

Lote Bobina (Fornecedor):

**CONFERÊNCIA EXPEDIÇÃO**

DATA: 03/04 QUANTIDADE: 471 RESP.: chedro

DATA: QUANTIDADE: RESP.:

**APONTAMENTO PCP**

DATA: 03.04 QUANTIDADE: 471 RESP.:

DATA: QUANTIDADE: RESP.:


**36 UN. 83mm X 450m OUT**  
**TTR Z400**  
 010040145  
  
 17898250710318

Lote N°: 144523  
 Fab. 30/03/23

TTR RESIN/RESINA  
**Z400**  
 83mm X 450m OUT  
  
 898250 710311  
 Fab. 30/03/23 Val. 36M

	IMPRESSÃO	RECEBIMENTO	EXTRA
Nome:		Satomi	
Verificação	9/3	Verificação	Verificação
ETIQUETA PEQUENA		OK	
ETIQUETA GRANDE			

Figura 2 – Verso da ordem de produção

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> Rastreabilidade e Recolhimento de Produtos	POP-13
		Revisão: 01 30/09/2024

4. Apresentar qual a composição (ingredientes) do produto e sua origem → de acordo com a estrutura da ordem de produção determinam-se os lotes utilizados de matérias primas através de planilha de acompanhamento e nota fiscal do fornecedor;

50050039 TUBETE 83MM							
Data Entrada	Lote	Fornecedor	NF	Quantidade	Data Entrega Produção		Data Finalização Produção
02/03/2023	156	MACPEL	NF2845	1.620	07/03/2023	1.620	
14/03/2023	157	MACPEL	NF2877	1.620			
15/03/2023	158	MACPEL	NF2880	6.480			

Figura 3 –Planilha de acompanhamento de matérias primas (tubetes)

Na planilha de acompanhamento de recebimento de matérias primas e insumos, que pode ser localizada em R:\Industrial\Publico\Controle MP Lotes, tem-se as informações de data de entrada/chegada, lote sequencial, fornecedor, número da nota fiscal, quantidade, data de entrega produção (início do consumo do lote pela produção), quantidade liberada para a produção e data de finalização do lote na produção. Com estas informações juntamente ao setor de Compras é possível rastrear a nota fiscal e fornecedor.

Para as bobinas a planilha de acompanhamento de recebimento encontra-se em R:\Industrial\Engenharia Processos\Acompanhamentos\Importados. Nesta pode-se verificar os seguintes dados: data de chegada, proforma, número interno da importação, número do ctnr (PO#), produto fornecedor, bobina mastercorp, quantidade em jumbos e em m², número de lote e a liberação para consumo na produção. Com estas informações é possível rastrear a invoice do fornecedor.

DATA DE CHEGADA	PROFORMA	Nº INTERNO DA IMPORT	Nº DO CTNR	PRODUT	BOBINA MASTERCORP	QTDE (jumbos)	Nº DE LOTE	LIBERADO PARA E
26/12/2022	22MC-US019	996/22	139M	MSD-140	Z400M	174 (52)	G139M40	8 jumbos 10/03/23 - 4 jumbos 13/03/23 - 4 jumbos 20/03/23 - 4 jumbos 21/03/23 - 8 jumbos 28/03/23 - 4 jumbos 03/04/23 - 8 jumbos 05/04/23 - 8 jumbos 11/04/23

Figura 4 –Planilha de acompanhamento de matérias primas importadas

5. Descrever quais foram as quantidades e lotes de embalagem primária e secundária utilizada – esta etapa ocorre da mesma forma que descrito no item 4 para a matéria prima (tubete);

6. Apresentar a nota fiscal de carregamento do produto em questão;

No sistema Protheus pode-se gerar o relatório de movimentação do produto em questão chamado de kardex (Módulo 10 Planej.Contr.Prod> Atualizações> Cadastros> Produto> Produtos> Pesquisar código> Outras ações> Consulta> Outras ações> Kardex> preencher período desejado e armazém). Neste relatório será possível verificar quais NF's foram faturadas (Documento/serie) e o código do cliente (Ident).

Produto: 010040145 - 83MM X 450M Z400 OUT – TTR

Armazem: B9 - PA

Tipo: PA

Unidade UN

Grupo: 1042

Saldo Inicial: Quantidade 508,0000

Custo Medio

Custo Total

Saldo Final: Quantidade : 415,0000000

Custo Medio :

Custo Total :

Totais das Entradas: Quantidade : 471,0000000

Custo Total :

Totais das Sidas: Quantidade 564,0000000

Custo Total

Data	TES	CFO	Documento / serie	Ident	Quantidade
03/04/2023	001	PR0	144523010	14452301001	471,0000000
Saldo					979,0000000
03/04/2023	518	5155	000202738 / 002	003069	504,0000000
Saldo					475,0000000
05/04/2023	895	6101	000202964 / 002	035149	24,0000000
Saldo					451,0000000
12/04/2023	801	6101	000203377 / 002	026963	36,0000000
Saldo					415,0000000

Figura 5 – Relatório kardex

7. Caso aja produto em estoque apresentar estocagem e locação → verificação realizada via sistema Protheus na área de “produtos” – relatório kardex (figura acima);

8. Caso houver algum descarte informar o controle de perda/ retrabalho.

Este item pode ser verificado no verso da ficha de produção que contém a informação de peças para retrabalho e perda (NOK).

## 6.2 Recolhimento e recall

O Recolhimento é o processo de remoção da cadeia de suprimentos de um produto inseguro ou ilegal, que, porém, não envolve o consumidor. Já o *Recall* é o processo de remoção de um produto inseguro ou ilegal em posse do consumidor, ou ação voluntária da empresa para proteger o consumidor.

A Capacidade de recuperação dos produtos e os testes de recolhimento são registrados com frequência anual e/ou sempre que ocorrer alguma alteração no sistema. O gerente de operações deve realizar um simulado de recolhimento de produto. A escolha pode ser aleatória, devendo registrar no relatório de não conformidade conforme o procedimento de produtos não conforme.

Situações para adoção dos procedimentos de recolhimento ou recall:

- Identificação de desvios durante o monitoramento ou verificação de registros;
- Identificação de desvios de qualidade através de resultados analíticos (laboratório interno ou externo);
- Identificação de falhas operacionais em qualquer etapa da cadeia na produção do lote em questão, como por exemplo: trocas de produtos por falha na expedição ou PCP;
- Reclamações de clientes por não atendimento de especificações técnicas e padrões de qualidade;

Todas as situações mencionadas acima exigem obrigatoriamente a abertura de um Relatório de Não Conformidade para investigar as causas, tomar ações necessárias e prevenir recorrências.

O recolhimento ou recall é feito da seguinte forma:



- Identificação do cliente ou distribuidor;
- Após a identificação, rastrear via sistema Protheus a quantidade fornecida do lote em questão;
- Contatar o cliente para coleta de informações como quantidade ainda disponível e situação do produto;
- Definir a forma de coleta com a Logística;
- Recolher o produto que ainda não estiver em posse do consumidor final;
- Armazenar o produto Não Conforme em local definido pela Gerente de Operações;
- Coletar amostras para análises (laudos, análises sensoriais);
- Enviar retorno ao cliente;
- Finalizar o Relatório de Não Conformidade e destino do produto com a classificação da anormalidade conforme item 6.8;

Em caso de contaminação e os produtos já terem sido encaminhados para o consumidor final, a empresa Mastercorp solicita aos clientes enviarem um e-mail para *recolhimento.alimentos@anvisa.gov.br* comunicando a identificação da não conformidade e preencher imediatamente o Anexo I da RDC 655, o enviando na sequência para ANVISA. Até 48 horas após a comunicação sobre a não conformidade à ANVISA, o cliente deve enviar as informações constantes no item 5 o Anexo II da RDC 655 e o envia à ANVISA.

#### **6.6 Destino do Produto Recolhido**

Nos casos de recolhimento nos clientes por problemas relacionados ao atendimento de especificações técnicas, o produto pode ser descartado conforme a avaliação de risco pela Gerente de Operações ou retrabalhado para uma peça de dimensões diferentes.

A empresa arquiva os registros que comprovam a destinação final das unidades recolhidas, e em caso de as embalagens terem sido encaminhadas para o consumidor final a empresa Mastercorp solicita ao seu cliente que apresente à ANVISA juntamente com o Relatório Periódico do Recolhimento (Anexo III da RDC 655) e o Relatório Conclusivo do Recolhimento (ANEXO IV). O Anexo III é enviado em até 30 dias corridos a contar da data de comunicação do problema à ANVISA. Já o Anexo IV é enviado em até 120 dias corridos a contar da mesma data de comunicação da não conformidade. A empresa Mastercorp arquivará todos os documentos referentes a este recolhimento para garantir que todas as medidas foram tomadas e poder tomar suas ações corretivas.

#### **6.7 Procedimento para a comunicação do Recolhimento ao consumidor final**

A empresa interessada providenciará a veiculação de mensagem de alerta aos consumidores acerca do recolhimento de produtos. O conteúdo informativo da mensagem de alerta aos consumidores será submetido à anuência prévia da ANVISA conforme Anexo I desta Resolução, por via eletrônica ao

endereço: *recolhimento.alimentos@anvisa.gov.br*, imediatamente após a ciência da necessidade de recolhimento do produto.

Os procedimentos para comunicação do recolhimento de produtos à cadeia produtiva: O responsável por vendas e transportes entrará em contato com os vendedores, notificando o problema através de Circular Interna, e coordenará o recolhimento dos produtos em todos os outros níveis envolvidos.

### **6.8 Classificação da Anormalidade**

A classificação da anormalidade deve ser feita conforme critério a seguir pela Gerente de Operações:

- Classe I: Situação onde existe grande possibilidade de que o consumo do produto possa vir a causar danos à saúde, ou morte, e/ou envolvimento real/potencial, com a imprensa ou governo.
  - Nesta classe de anormalidade, o produto deve ser retirado imediatamente do mercado, em todos os seus estágios, incluindo a residência dos consumidores.
- Classe II: Situação onde existe remota probabilidade de que o consumo do produto possa vir a causar danos à saúde, e/ou envolvimento com a imprensa ou governo.
  - Nesta classe de anormalidade, o produto deve ser retirado do mercado, não incluindo a residência do consumidor.
- Classe III: Situação onde não existe probabilidade de que o consumo do produto possa vir a causar danos à saúde, e não há envolvimento com imprensa ou governo.
  - Nesta classe de anormalidade, a situação requer atenção especial para a correção do problema, sendo facultativa a retirada do produto do mercado.


### **6.9 Plano de ação contingencial**

Com base em uma avaliação preliminar, o Gerente de Operações deve convocar o “comitê de ação contingencial”, sempre que a classe da anormalidade exija para tomar as ações necessárias conforme descrito na Tabela disponível no item 6.10.

### **6.10 Contatos internos e responsabilidades**



Área	Representante	Cargo	Telefone	e-mail	Responsabilidades
Comercial/ Vendas	Lidiane Anacleto	Diretora Comercial	(41) 2102-3051 e (41) 99984-7979	<a href="mailto:lidiane@mastercorp.com.br">lidiane@mastercorp.com.br</a>	Notificar clientes finais e revendas para: Providenciar retirada dos produtos em estoque; Providenciar crédito adequado para pagamentos; Contatar todos os clientes e paralisar entregas; Supervisionar a retirada física; Calcular o custo da retirada/destinação do produto. Interromper embarques em trânsito do produto em questão; Promover recursos para a retirada do mercado, centralizando os produtos removidos em uma área específica;
Direção	Felipe Cunha	Diretor	(41) 2102-3003 e (41) 99176-0469	<a href="mailto:felipe@mastercorp.com.br">felipe@mastercorp.com.br</a>	Avaliar os planos de emergência e disponibilizar os meios necessários para prevenir e gerenciar as crises; Avaliar com o Jurídico as Implicações legais e prover todos os recursos necessários para o cumprimento das atividades necessárias;
Logística	Marcio Marcelo Passos	Supervisor da Expedição	(41) 9501-1699	<a href="mailto:marciopassos@mastercorp.com.br">marciopassos@mastercorp.com.br</a>	Preparar inventário e "status" de distribuição do produto em questão, mostrando quando, onde e para quem o produto foi enviado;
Produção Qualidade	Cristian Flareco	Diretor Industrial	(41)9187-0949	<a href="mailto:cristianflareco@mastercorp.com.br">cristianflareco@mastercorp.com.br</a>	Executar as atividades envolvendo o processo fabril; Preparar a identificação do produto; Investigar a causa do problema e seguir com as ações corretivas; Destinar ou segregar, conforme avaliação pelo responsável da qualidade.
				<a href="mailto:qualidade@mastercorp.com.br">qualidade@mastercorp.com.br</a>	Executar e avaliar os planos de emergência e comunicar a Direção nos casos de crises relacionadas com a qualidade do produto acabado e/ou matéria-prima, reclamações de clientes e atendimento aos requisitos Legais; Analisar o produto para determinar a destinação; Coordenar todas as ações até a solução do problema; Cuidar de todos os comunicados com a imprensa, e autoridades competentes;

	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b> Rastreabilidade e Recolhimento de Produtos	POP-13
		Revisão: 01 30/09/2024

## 7. MONITORAMENTO

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Exercício anual de rastreabilidade e recolhimento	De acordo com o procedimento.	Anual	Gerente de Operações

## 8. VERIFICAÇÃO:

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Exercício anual de rastreabilidade e recolhimento	Visual	A cada simulação	Gerente de Operações

## 9. AÇÕES CORRETIVAS

Serão baseadas no treinamento dos funcionários e revisão dos programas relacionados às Boas Práticas de Fabricação e plano de análise de perigos e pontos críticos de controle.

## 10. CONTROLE DE REGISTROS

Nome	Arquivamento			Acesso	Tempo de retenção	Disposição
	Local	Forma	Ordem			
Exercício anual de rastreabilidade e recolhimento	Qualidade	Digital	Data	Qualidade	3 anos	Backup servidor

## 11. REGISTRO DAS REVISÕES:

Revisão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
00	25/08/23	Elaboração do documento	Adrielly Nasario Mildemberg
01	30/09/24	Revisão Geral do Documento	Kelli Cristina Souza Lima