

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Gestão de Incidentes	POP-14
		Revisão: 01 25/11/24

1. OBJETIVOS

Estabelecer um procedimento de gestão de incidentes para caso ocorra qualquer evento inesperado que resulte na produção ou fornecimento de um produto inseguro, ilegal ou não-conforme e o seu recolhimento por meios adequados, identificando, isolando e mantendo em quarentena de forma rápida e eficiente o produto em qualquer estágio. Buscando o produto de volta do ponto em que estiver e minimizar o risco potencial à saúde e segurança de alimentos.

2. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- Resolução Federal RDC n° 655, de 24 de março de 2022;
- Norma IFS Food 7;
- POP-13 – Rastreabilidade e recolhimento;

3. CAMPO DE APLICAÇÃO

Este documento aplica-se a todos os setores da MASTERCORP.

4. DEFINIÇÕES

4.1 Cliente

Empresa de negócios ou pessoa para quem os produtos são vendidos tanto como produto final ou como uma parte semiacabada de um produto final.

4.2 Consumidor

O último consumidor de um gênero alimentício que não utilizará esse alimento como parte de qualquer operação ou atividade comercial do setor alimentício.

4.3 Crise

É um evento não rotineiro, inesperado e repentino, que cria incertezas e ameaça os objetivos prioritários da organização.

4.4 Incidente

Qualquer evento ocorrido e não planejado que resulta na produção ou fornecimento de um produto inseguro, ilegal ou não conforme, podendo ser decorrentes de eventos naturais (inundação, vendavais, etc), incêndio, parada inesperada de linha de produção, queda de energia elétrica ou qualquer outro acontecimento que possa interferir no processo produtivo.

4.5 Produto

Resultado de um processo ou atividades transformando entradas em saídas.

4.6 Recall

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Gestão de Incidentes	POP-14 Revisão: 01 25/11/24
--	--	--

Qualquer medida destinada ao retorno de um produto perigoso que já tenha sido fornecido ou disponibilizado aos consumidores pelo produtor ou distribuidor.

4.7 Recolhimento do produto

Qualquer medida destinada a impedir a distribuição, exibição e oferta de um produto perigoso para o consumidor.

5. RESPONSABILIDADES

A Direção Industrial é responsável por iniciar o processo de gestão de incidentes em tempo hábil, tomando decisões e direcionando aos responsáveis (equipe gestora) conforme descrito na Tabela disponível no item 6.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Gestão de Incidentes	POP-14
		Revisão: 01 25/11/24

6. EQUIPE GESTORA/CONTATOS

Área	Representante	Cargo	Telefone	e-mail	Responsabilidades
Comercial/ Vendas	Lidiane Anacleto	Diretora Comercial	(41) 2102-3051 e (41) 99984-7979	lidiane@mastercorp.com.br	<p>Notificar clientes finais e revendas para:</p> <p>Providenciar retirada dos produtos em estoque;</p> <p>Providenciar crédito adequado para pagamentos;</p> <p>Contatar todos os clientes e paralisar entregas;</p> <p>Supervisionar a retirada física;</p> <p>Calcular o custo da retirada/destinação do produto.</p> <p>Interromper embarques em trânsito do produto em questão;</p> <p>Promover recursos para a retirada do mercado, centralizando os produtos removidos em uma área específica;</p>
Direção	Felipe Cunha	Diretor	(41) 2102-3003 e (41) 99176-0469	felipe@mastercorp.com.br	<p>Avaliar os planos de emergência e disponibilizar os meios necessários para prevenir e gerenciar as crises;</p> <p>Avaliar com o Jurídico as Implicações legais e prover todos os recursos necessários para o cumprimento das atividades necessárias;</p>
Logística	Marcio Marcelo Passos	Supervisor da Expedição	(41) 9501-1699	marciopassos@mastercorp.com.br	<p>Preparar inventário e “status” de distribuição do produto em questão, mostrando quando, onde e para quem o produto foi enviado;</p>

Produção/Qualidade Qualidade	Cristian Flareco	Diretor Industrial	(41)9187-0949	cristianflareco@mastercorp.com.br	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. 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;
Manutenção	Ronaldo Lucas	Supervisor de Manutenção	(41) 9509-6983	felipealberto@mastercorp.com.br	Executar as atividades que envolvem os equipamentos do processo.
Depto Pessoal	Juliana Brandão	Analista de RH	(41) 9968-1207	rafaela@mastercorp.com.br	Executar as atividades envolvendo pessoal.
Segurança do Trabalho	Brendo Rocha	Técnico de Segurança	(41) 8888-6819	tst@mastercorp.com.br	Providenciar a segurança adequada dos colaboradores, isolar locais inseguros; Contatar autoridades competentes (Polícias, Bombeiros, Ministério do Trabalho;
TI	Ricardo Donizete F. dos Santos	Suporte técnico TI	(41) 2102-3026 e (41) 9643-6608	ricardo@mastercorp.com.br	Executar as atividades que envolvem segurança de dados e informações.

7. CONTATOS DE EMERGÊNCIA EXTERNOS:

AJUDA EXTERNA	
NOME	TELEFONE
BOMBEIROS	190
COPEL	08005100116
POLÍCIA MILITAR	190
SANEPAR	08002000115
SAMU	192
EQUALIZA SEGUROS (REGINALDO)	(41) 8402-6464

8. CONTATOS DE CLIENTES

As informações de contatos e endereços dos clientes estão disponíveis no Sistema Protheus em: Módulo Faturamento > Cadastros > Clientes > CNPJ/CPF > Pesquisar. O comercial, Direção, Logística e Qualidade possui acesso à consulta destas informações.

9. COMUNICAÇÃO

O plano de comunicação dos clientes e autoridades será realizado conforme descrito no item 6, conforme as responsabilidades descritas para cada membro da equipe, com o auxílio da Direção.

10. METODOLOGIA PARA GERENCIAR INCIDENTES/CRISES

10.1 REQUISITOS GERAIS

O responsável pela identificação do problema, que poderá ser interno ou externo, informará imediatamente ao Diretor Industrial para dar andamento às ações necessárias.

No caso de necessidade de recall, após o conhecimento da periculosidade do produto, o responsável da qualidade deverá imediatamente comunicar o fato, por escrito para todas as autoridades competentes conforme descritas no POP-13 Rastreabilidade e recolhimento.

10.2 REQUISITOS ESPECÍFICOS

Todo o incidente que ocorrer durante processo produtivo ou armazenamento de produto antes da sua venda deve ser registrado conforme o POP-09 Produto Não conforme comunicando à Qualidade.

A metodologia contempla aspectos distintos de caráter qualitativo, não se atendendo a aspectos de caráter quantitativo, visto que a MASTERCORP, é uma empresa produtora de ribbons, sem uso de produtos químicos agressivos ao homem e ao meio ambiente.

Este documento visa atender a legislação vigente nos diferentes aspectos operacionais no controle de riscos a indústria, aos clientes, aos colaboradores e ao meio ambiente, buscando melhoria da qualidade de vida dos funcionários e da comunidade.

Na Tabela abaixo estão especificados os níveis de caracterização da emergência que visa estabelecer as ações que devem ser tomadas para a comunicação e o controle das emergências de acordo com cada tipo de risco.

Nível	Tipo de Atendimento	Descrição
Baixo	Pessoal de uma Área	Pequenas ocorrências, podendo ser contidas com os recursos da área
Médio	Pessoal de um Setor	Ocorrências que necessitam de recursos internos especializados
Alto	Recursos Externos	Grandes ocorrências para as quais a empresa não possui estrutura compatível

INCIDENTE 1

Nível de emergência: Baixo – Derramamento acidental de produtos químicos nos setores;

Medida de controle/Recursos internos:

- Acesso restrito aos produtos de limpeza;
- Produtos utilizados para o controle de pragas são geridos pelo prestador de serviços, não ficando armazenados na Mastercorp;
- Plano de manutenção preventiva e corretiva;
- Treinamentos;

Procedimento Emergencial:

- Colocar quantidade suficiente de estopa sobre o conteúdo derramado, deixar absorver, varrer, juntar com uma pá e descartar conforme avaliado pelo responsável da qualidade para a realização da destinação correta do resíduo conforme a sua classificação.
- Em contato com a pele/mucosa lavar com água em abundância e proceder conforme indicação da Ficha de Segurança do produto;
- Na ocorrência de derramamento deve-se buscar estancar o vazamento (se houver) ou contê-lo por meio de recipientes apropriados;
- Recolher imediatamente o produto espalhado e descartar conforme avaliado pelo responsável da Qualidade para a realização da destinação correta do resíduo conforme a sua classificação.
- Em caso de contato do produto químico com a matéria-prima, embalagens ou produto acabado, bloquear, identificar e destinar, procedendo conforme descrito no POP-09 Produto Não Conforme.

INCIDENTE 2

Nível de emergência: Alto – ACIDENTE DE TRÂNSITO EM RODOVIAS ESTADUAIS, FEDERAIS E CENTRO URBANOS.

Recursos internos: Prestar assistência ligando para os serviços de emergência, ambulância, SAMU, seguradora, etc.

Procedimento Emergencial:

- Avaliar a ocorrência;
- Providenciar primeiros socorros aos envolvidos;
- Informar a direção da empresa;
- Providenciar a retirada do veículo envolvido, desobstruindo o trânsito;
- Providenciar recolhimento de produtos trazendo para a Mastercorp, em local apropriado, fora da produção, para avaliação e destinação adequada para garantir a segurança do produto e a saúde do consumidor;

INCIDENTE 3

Nível de emergência: Médio – ACIDENTE DE TRABALHO,

Prestar assistência ligando para os serviços de emergência, ambulância, SAMU, SESMT, etc.;

Procedimento Emergencial:

- Avaliar a ocorrência com auxílio do diretor e do Técnico de Segurança;
- Isolar a área;
- Providenciar primeiros socorros aos envolvidos e, de acordo com a gravidade acionar os serviços de emergência;
- Informar a direção da empresa;
- Realizar os procedimentos necessários para registro da CAT;
- Avaliar juntamente com o responsável da qualidade se houve impacto em matéria-prima, embalagem ou produto acabado, bloquear, identificar e destinar conforme descrito no POP-09 Produto Não Conforme;

INCIDENTE 4

Nível de emergência: Médio – INCÊNDIO

Recursos internos: Prestar assistência acionando Direção e ligando para os serviços de emergência, ambulância, SAMU, etc. Os setores foram dimensionados e o projeto contempla as ações de prevenção de incêndio, como detector de fumaça, extintores e hidrante.

Procedimento Emergencial:

- Localizar os líderes de operação e manutenção;

- Acionar o corpo de Bombeiros. Os focos de pequena proporção, acionar os líderes e técnico de segurança e/ou brigada de incêndio para controle com os extintores de incêndio;
- Isolar a área;
- Providenciar primeiros socorros aos feridos quando houver e, de acordo com a gravidade acionar os serviços de emergência;
- Informar a Direção da empresa;
- Avaliar juntamente com o Coordenador da Qualidade se houve impacto em matéria-prima, embalagem ou produto acabado, bloquear, identificar e destinar conforme descrito no POP-13 Produto Não Conforme;

INCIDENTE 5

Nível de emergência: Médio – FALTA DE ENERGIA

Recursos internos:

Disponibilidade de luzes de emergência nos diversos setores.

Procedimento Emergencial:

- Acionar a COPEL e abrir chamado para verificar previsão de retorno;
- Realizar as inspeções contempladas no plano de manutenção preventiva das luzes de emergência;
- Verificar a retomada do processo de fabricação após a falta de energia;
- Avaliar se a parada de máquina possa ter impactado o produto e se necessário proceder conforme descrito no POP-09 Produto Não Conforme;
- Para casos em que a falta de energia exceda o período diurno será avaliada a dispensa do pessoal para a reposição em momento oportuno.

INCIDENTE 6

Nível de emergência: **Alto** – ATAQUE DE HACKER OU VIRUS DE COMPUTADOR

Recursos internos: O acesso dos usuários é limitado, impedindo o download de arquivos suspeitos. Os dados do Servidor são guardados em BACKUP local e em “nuvens” realizado diariamente e caso necessário, rapidamente recuperados. O programa antivírus e firewall são atualizados frequentemente.

Procedimento Emergencial:

- Qualquer sinal de invasão ou ataque de Hackers, comunicar o TI;
- Acionar o TI para identificar e remover o vírus, worm, cavalo de troia.
- Em caso de ataque Ransomware desligar todos os computadores da empresa para que o TI consiga analisar de forma *off-line* a restauração do sistema.
- Por motivos de segurança, um computador infectado, precisa ser formatado e reinstalado.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Gestão de Incidentes	POP-14 Revisão: 01 25/11/24
--	--	--

- Avaliar se o faturamento pode ser continuado, se não, providenciar restauração o mais rápido possível e avisar aos clientes sobre possíveis atrasos, se necessário.

INCIDENTE 7

Nível de emergência: Alto – SABOTAGEM

Recursos internos: Avaliação dos aspectos psicológicos e culturais através de entrevistas; líderes motivados, atentos e de boa comunicação; câmeras de vigilância internas e externas e plano de Food Defense (POP-21).

Procedimento Emergencial:

- Não existe um meio de deter a sabotagem, existem medidas que controlam e todas elas passam pela melhoria do ambiente de trabalho, pela contratação consciente, pela ambientação do contratado, treinamentos, integração de novos funcionários.
- Avaliar juntamente com o responsável da Qualidade se houve impacto na matéria-prima, embalagem ou produto acabado, bloquear, identificar e destinar conforme descrito no POP-09 Produto Não Conforme;

INCIDENTE 8

Nível de emergência: Baixo – FALTA DE FORNECIMENTO DE ÁGUA

Recursos internos: Visualização do ponto de contagem da metragem cúbica da água e reservatório com capacidade suficiente para a manutenção das atividades da empresa até o procedimento de paliativo.

Procedimento Emergencial:

- Caso seja constatado a falta de fornecimento de água pela rede pública por mais horas do que a capacidade do reservatório de água, a empresa contratará caminhão pipa até o restabelecimento do fornecimento.

INCIDENTE 9

Nível de emergência: Baixo – INTOXICAÇÃO DOS COLABORADORES (química ou alimentar)

Recursos internos: SESMT, departamento pessoal, EPIs, produtos de limpeza com acesso restrito.

Procedimento Emergencial:

- Remover o colaborador para local arejado, avaliação preliminar do estado de saúde, encaminhamento para o Hospital mais próximo avaliando a forma de transporte se próprio ou por empresa especializada SAMU.
- Avaliar com o departamento pessoal a reposição do efetivo / remanejamento do pessoal necessário para processo fabril;

INCIDENTE 10**Nível de emergência:** Alto – Epidemia**Medida de Controle/Recursos internos:** SESMT**Procedimento Emergencial:**

- O técnico de segurança do trabalho juntamente com a CIPA, a gerência e diretoria irão mitigar as ações a serem tomadas de acordo com o caso, utilizando critérios recomendados pelas autoridades sanitárias do país e OMS, a exemplo do Covid-19 – Disponibilização de álcool, máscaras, distanciamento, triagem de colaboradores e visitantes. De forma a minimizar o contágio interno dos colaboradores. Reforçando o POP-12 Higiene e saúde dos colaboradores.
- Providenciar o remanejamento de colaboradores e/ou contratação de novos colaboradores para rodízio no processo produtivo.
- Organizar os turnos para reduzir ao máximo as aglomerações de colaboradores nos setores e vestiários.

INCIDENTE 11**Nível de emergência:** Alto – Greve de caminhoneiros**Recursos internos:** Estoque de segurança de matéria-prima e insumos.**Procedimento Emergencial:**

- Em caso de greve de caminhoneiros, a produção continua normalmente as atividades até completar o estoque de produto acabado. Após completar o estoque se ainda não houve retorno das atividades de expedição, parar a produção e avaliar a possibilidade de reduzir as turmas mediante adiantamento de férias, por exemplo, até normalização das atividades.
- Produtos que fiquem parados: a qualidade e características do ribbon não será prejudicada e não afetará a saúde do consumidor.
- Estoque regulador de matéria-prima e material de embalagens para garantir a continuidade do processo.
- Avisar aos clientes sobre eventuais atrasos na entrega.

INCIDENTE 12**Nível de emergência:** Médio – Desastres naturais (vendaval)

Recursos internos: Estoque de segurança de matéria-prima e insumos e produto acabado para garantir o fornecimento durante eventual parada de máquina devido à vendavais.

Procedimento Emergencial:

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Gestão de Incidentes	POP-14 Revisão: 01 25/11/24
--	--	--

- Em caso de vendavais que possam danificar a estrutura do telhado ou portas da fábrica, providenciar a cobertura de equipamentos e produtos com lona descartável o mais rápido possível após a liberação da área pelo Técnico de Segurança.
- Avaliar os produtos, matéria-prima e material de embalagem que tenham ficados expostos, bloquear, identificar e destinar conforme descrito no POP-13 Produto não conforme.
- Acionar seguro e providenciar os reparos.
- Caso necessário avisar os clientes de possíveis atrasos de entrega.

INCIDENTE 13

Nível de emergência: Alta – Recall /recolhimento

Recursos internos:

- Sempre que for identificado algum perigo no produto acabado para a segurança do produto e a saúde dos consumidores, que já tenha sido expedido, será realizado um recall/recolhimento conforme descrito no POP-13 Rastreabilidade e recolhimento.

Procedimento Emergencial:

- Seguir conforme descrito no POP-13.

11. CLASSIFICAÇÃO DO INCIDENTE

Incidente de segurança de alimentos: a segurança do consumidor está potencialmente em risco (Ex. contaminação);

Incidente legal: quando não é cumprido um requisito legal, mas a segurança do consumidor não estará em risco;

Incidente de qualidade: a segurança do consumidor não está em risco, porém o produto não está de acordo com as especificações, como por exemplo, falha no cumprimento de uma especificação de gramatura.

Para tomada de decisão do bloqueio ou recolhimento deve-se seguir o passo a passo a seguir:

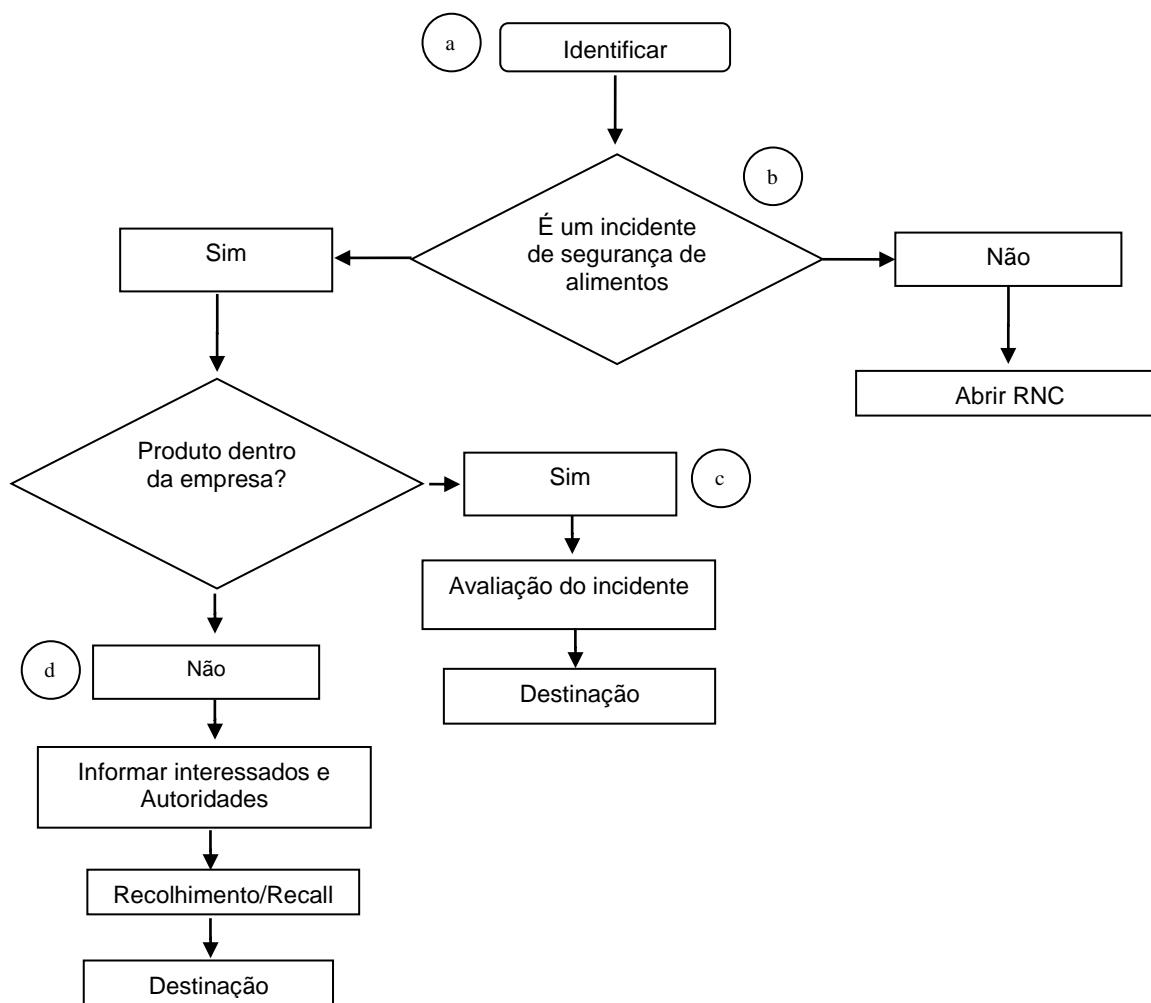


Figura 1 – Árvore decisória para o recall/recolhimento de produtos.

11.1 Descrição do passo a passo da tomada de decisão para o incidente:

- Identificar o produto através do lote e data de fabricação, buscar os registros dos lotes de matéria-prima, ingredientes e embalagens. Identificar quantos deste produto foram fabricados, distribuídos e em estoque.
- Trata-se de um incidente de Segurança de alimentos? Após receber o ALERTA a equipe de Segurança de alimentos realiza o recolhimento de todas as informações e avalia os riscos. Em seguida verifica de qual tipo de incidente se trata. Se não for incidente de segurança de alimentos é aberto um RNC; caso for um incidente de que afete a integridade física do consumidor segue-se para a atividade seguinte.
- Os produtos se encontram dentro da empresa? SIM – é realizado avaliação do incidente e tomadas ações corretivas conforme descrito neste procedimento, sendo avaliado pelo Diretor Industrial a destinação do produto.

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO Gestão de Incidentes	POP-14
		Revisão: 01 25/11/24

- d) Se os produtos se encontram fora da empresa ou uma parte deles, é acionada todas as partes interessadas, e efetuado o bloqueio ou retirada de todos os produtos e lotes afetados e existentes no estoque da empresa e será tratado como Recall/recolhimento.

12. AUSÊNCIAS

Em caso da ausência de uma ou mais pessoas chaves do plano utilizar a tabela abaixo:

Na ausência	Quem substitui
Cristian Flareco	Felipe Cunha
Felipe Cunha	Lucas Cunha
Marcio Marcelo Passos	Cristian Flareco

13. AÇÕES CORRETIVAS

No caso de ocorrência de algum incidente que não está contemplado neste procedimento, realizar a mitigação e a tomada de decisão da mesma forma como os demais riscos mitigados, revisar o procedimento incluindo o novo risco.

14. VERIFICAÇÃO:

O que?	Como?	Quando?	Quem?
Abertura de RNC.	Conforme os procedimentos de cada risco mitigado.	A cada incidente	Qualidade

15. CONTROLE DE REGISTROS:

Nome	Arquivamento			Acesso	Tempo de retenção	Disposição
	Local	Forma	Ordem			
Planilha de registro de ocorrências	Qualidade	Digital	Data	Qualidade	3 anos	Backup servidor

16. REGISTRO DAS REVISÕES:

Revisão	Data	Descrição da Alteração	Responsável
00	17/08/23	Elaboração do documento	Adrielly Nasario Mildemberg
	18/08/23	Aprovação do documento	Cristian Flareco
01	25/11/24	Atualização do procedimento	Kelli Cristina Souza Lima