



Suporte

# S 9.9 - Executando um *recall* bem sucedido

Versão EN: 01/01/2022



Tradução não oficial

Leonardo H. Marcović Borges  
Consultor e Instrutor Registrado GMP+



**MARKOVIĆ**  
Food management

GMP+ Registered<sup>®</sup>  
Consultant

GMP+ Registered<sup>®</sup>  
Trainer



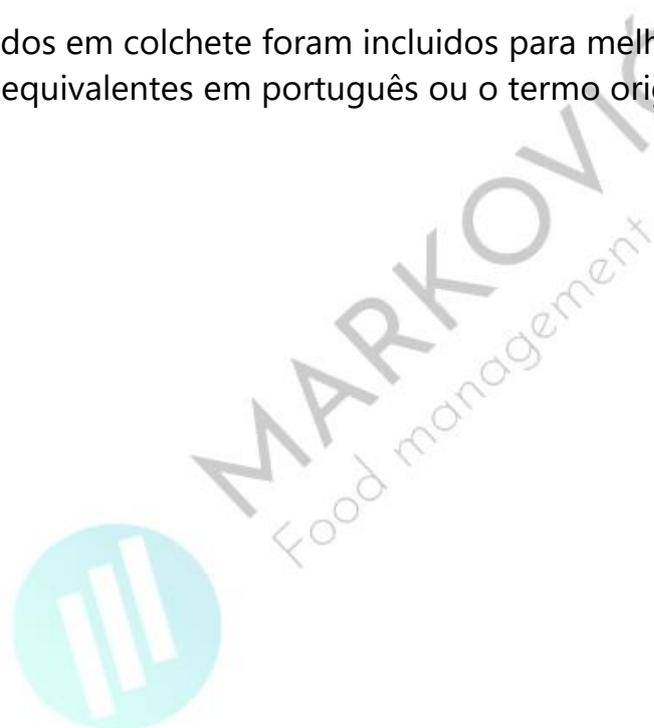
## Nota do tradutor:

Esta tradução foi realizada e concebida para fins didáticos, podendo ser utilizada por qualquer Companhia Certificada GMP+ FSA ou que esteja almejando a certificação.

Todo esforço foi realizado para entregar uma tradução o mais fiel possível ao original, incluindo termos técnicos diversos adotados. Entretanto, é indispensável a consulta do documento oficial, disponibilizado no site do GMP+ *International*: [www.gmpplus.org](http://www.gmpplus.org).

Alguns termos foram, por conveniência, mantidos em seu formato original, como *Feed Safety*, que em português ficaria traduzido como "Segurança de Produtos para Alimentação Animal". Para este e outros termos, vale a pena consultar o 'F 0.2 - *Definiton List*'

Termos destacados em colchete foram incluídos para melhor contextualização, citando termos equivalentes em português ou o termo original em inglês.



*Realizada por Leonardo Henrique Marcović Borges, proprietário da Marković Food Management e Instrutor / Consultor Registrado GMP+ International desde 2019.*



**MARKOVIĆ**  
Food management

GMP+ Registered<sup>®</sup>  
Consultant

GMP+ Registered<sup>®</sup>  
Trainer

*Para informações relacionadas a treinamentos, consultorias e auditorias internas, ou até mesmo dúvida, entre em contato. Será um prazer ajudá-lo:*

- Celular: (11) 97746-4788

- E-mail: [adm@markovicfm.com](mailto:adm@markovicfm.com)



## Sumário

1. Introdução .....	4
2. Conteúdo do procedimento de <i>recall</i> .....	5
2.1. Prefácio do gerente geral .....	5
2.2. Fluxograma .....	5
2.3. Razões para uma ação de <i>recall</i> .....	5
2.4. Responsabilidades e autoridades do coordenador de <i>recall</i> e da equipe de <i>recall</i> .....	6
2.5. Critérios para início de um <i>recall</i> .....	7
2.6. <i>Planejamento e estabelecimento de procedimentos para uma ação de recall efetiva e rápida</i> .....	7
2.7. Medidas emergenciais.....	7
2.8. Informações para funcionários.....	7
2.9. Informações externas, clientes, partes da cadeia, organizações filiais, autoridade competente, mídia, outras pessoas envolvidas .....	8
2.10. Textos de amostra para comunicados de imprensa, anúncios, avisos, cartas .....	8
2.11. Listas de <i>follow-ups</i> , listas de pessoas de contato, listas de mídia, listas de especialistas externos .....	8
2.12. Registro de dados e experiências .....	8
2.13. Relatório e avaliação .....	9
2.14. Cuidados posteriores.....	9
Apêndice: Fluxograma .....	10





# 1. Introdução

De acordo com o documento R1.0 § 8.7.2.4, a Companhia Certificada deve ter um procedimento documentado que demonstre que ela é capaz de garantir o recolhimento / *recall* oportuno de produtos que foram identificados como inseguros. Este documento apoia a Companhia Certificada GMP+ no estabelecimento de um procedimento de *recall*.





## 2. Conteúdo do procedimento de *recall*

Um procedimento de *recall* pode conter os seguintes componentes:

1. Prefácio do gerente geral
2. Fluxograma de uma ação de *recall*
3. Motivos para uma ação de *recall*
4. Responsabilidades e autoridades do coordenador de *recall* e da equipe de *recall*
5. Critérios para iniciar e encerrar um *recall*
6. Planejar e estabelecer procedimentos para uma ação de *recall* efetiva e rápida
7. Medidas emergenciais
8. Informações para funcionários
9. Informações externas, clientes, partes da cadeia, organismos de certificação, filial, organizações, autoridade competente, mídia, outras pessoas interessadas
10. Textos de amostra para comunicados de imprensa, anúncios, avisos, cartas
11. Listas de acompanhamento, listas de pessoas de contato, listas de mídia, listas de especialistas externos
12. Registro de dados e experiências
13. Relatório e avaliação
14. Cuidados posteriores

A natureza e o tamanho de um procedimento de *recall* dependem do tamanho da companhia e e da complexidade das atividades realizadas nela.

Os parágrafos a seguir descreverão os diferentes componentes de um plano de *recall*.

### 2.1. Prefácio do gerente geral

No prefácio, o gerente geral indica que uma ação de *recall* tem precedência sobre todas as outras atividades da organização e que, em uma ação de *recall*, todos os recursos organizacionais possíveis estão disponíveis para a equipe de *recall*. Um *recall* é importante para a redução de danos consequentes à Companhia Certificada e seus clientes, bem como para manter a confiança na organização.

### 2.2. Fluxograma

Ver no anexo deste documento.

### 2.3. Razões para uma ação de *recall*

A primeira e mais importante razão para um *recall* é evitar que clientes e outros sofram danos de um produto entregue pela Companhia Certificada ao retirar ou remover o produto inseguro. Portanto, o objetivo principal é a "prevenção de danos, acidentes ou situações perigosas.



Uma segunda razão para uma ação de *recall* é satisfazer os limites específicos de *Feed Safety* [níveis aceitáveis] no que diz respeito à segurança e aos requisitos essenciais do esquema de Certificação GMP+.

Por exemplo:

- a) avaliação de risco insuficiente do produto;
- b) condições insuficientes para o transporte do produto;
- c) a compra de matérias-primas e outros ingredientes de Companhia não certificadas GMP+ (ou equivalente).

Um terceiro motivo para uma ação de *recall* é proteger a imagem do produto e da companhia e evitar perdas de vendas

## 2.4. Responsabilidades e autoridades do coordenador de *recall* e da equipe de *recall*

A equipe de *recall* geralmente consiste em um coordenador de *recall* e membros da equipe. O coordenador de *recall* é o líder da equipe de *recall* e foi nomeado. Os funcionários geralmente trabalham nas diferentes áreas da companhia (seções / departamentos) como compras, produção, gestão da qualidade, vendas, serviço técnico, marketing, finanças, administração / gestão de clientes, serviços jurídicos, pesquisa e desenvolvimento e relações públicas.

O coordenador de *recall* elabora o procedimento de *recall* e treina os membros da equipe. Esta pessoa é responsável por uma ação de *recall*.

A decisão real de prosseguir com uma ação de *recall* é tomada pela alta gestão. Ela tem a responsabilidade final pela ação de *recall*.

O coordenador de *recall* monta a equipe e nomeia um secretário, que faz a ata. Além disso, o coordenador pode envolver especialistas externos na ação de *recall*.

As tarefas da equipe de *recall* são:

- Determinar quais os produtos envolvidos, a quantidade do produto, onde são armazenados, entregues, etc. Se o sistema de rastreabilidade estiver funcionando adequadamente, tais dados estarão disponíveis muito rapidamente.
- Anunciar a ação de *recall* (interna e externamente incluindo produtores, organismos de certificação, organizações filiais, autoridade competente e assim por diante).
- Estabelecer um procedimento para disponibilização de informações rápida e eficiente e direcionar o *recall*.
- Elaborar de relatório financeiro



Para essas tarefas, funcionários administrativos são adicionados à equipe no que diz respeito a:

- Realizar a comunicação
- Avaliação do desempenho das medidas corretivas
- Verificar das quantidades do produto recolhido versus a quantidade a ser retirada
- Determinar o reembolso ou o produto de substituição
- Analisar as reações dos clientes e outras pessoas envolvidas
- Analisar os efeitos colaterais do *recall* na imagem da companhia em relação aos clientes, partes da cadeia, mídia de autoridade competente e organizações sociais
- Analisar os efeitos do *recall* dentro da organização
- Garantir que os produtos recolhidos cheguem ao seu destino correto (fluxo de retorno, destino técnico, destruição, etc.)

## 2.5. Critérios para início de um *recall*

Elaborar critérios com base nas informações descritas em 2.3 e 2.4.

## 2.6. Planejamento e estabelecimento de procedimentos para uma ação de *recall* efetiva e rápida

Um sistema de rastreabilidade adequado é indispensável para realizar uma ação de *recall* eficaz e rápida. Consulte R 1.0 § 8.3 e TS 1.1 § 10 para requisitos relativos a rastreabilidade. Para diretrizes sobre rastreabilidade, consulte o documento de suporte 'S 9.8 - Como desenvolver sistemas de rastreabilidade'.

## 2.7. Medidas emergenciais

Registre as possíveis medidas emergenciais e as informações sobre bloqueio de lotes de produtos, segregação de lotes afetados e identificação dos lotes afetados.

## 2.8. Informações para funcionários

É importante que os funcionários sejam informados sobre a ação de *recall* e o que se espera deles.



## 2.9. Informações externas, clientes, partes da cadeia, organizações filiais, autoridade competente, mídia, outras pessoas envolvidas

Colete todas as informações sobre os produtos, informações externas, informações de clientes, partes da cadeia, organizações filiais, autoridade competente, mídia, outra pessoa envolvida.

## 2.10. Textos de amostra para comunicados de imprensa, anúncios, avisos, cartas

Para agilizar a comunicação em caso de crise, textos de amostra de anúncios, comunicados de imprensa, anúncios, advertências e cartas podem ser incluídos nos anexos do procedimento de *recall*. Além disso, contém instruções para operadoras de telefonia, conselhos sobre como lidar com a mídia e assim por diante.

## 2.11. Listas de *follow-ups*, listas de pessoas de contato, listas de mídia, listas de especialistas externos

O procedimento de *recall* deve incluir uma visão geral de:

- a) os membros da equipe de *recall* (incluindo o coordenador de *recall*) e seus números de telefone e endereços de e-mail.
- b) os nomes e contatos dos consultores externos envolvidos no *recall*. Exemplos de consultores externos são toxicologistas, advogados, especialistas na área de informação (relações públicas) etc.

Todos os componentes do procedimento de *recall* devem ser numerados e entregues às pessoas envolvidas e mantidos atualizados.

## 2.12. Registro de dados e experiências

Todos os dados e as experiências da companhia precisam ser registrados para acompanhar todas as etapas.



## 2.13. Relatório e avaliação

O relatório de conclusão de *recall* deve incluir informações sobre os seguintes itens:

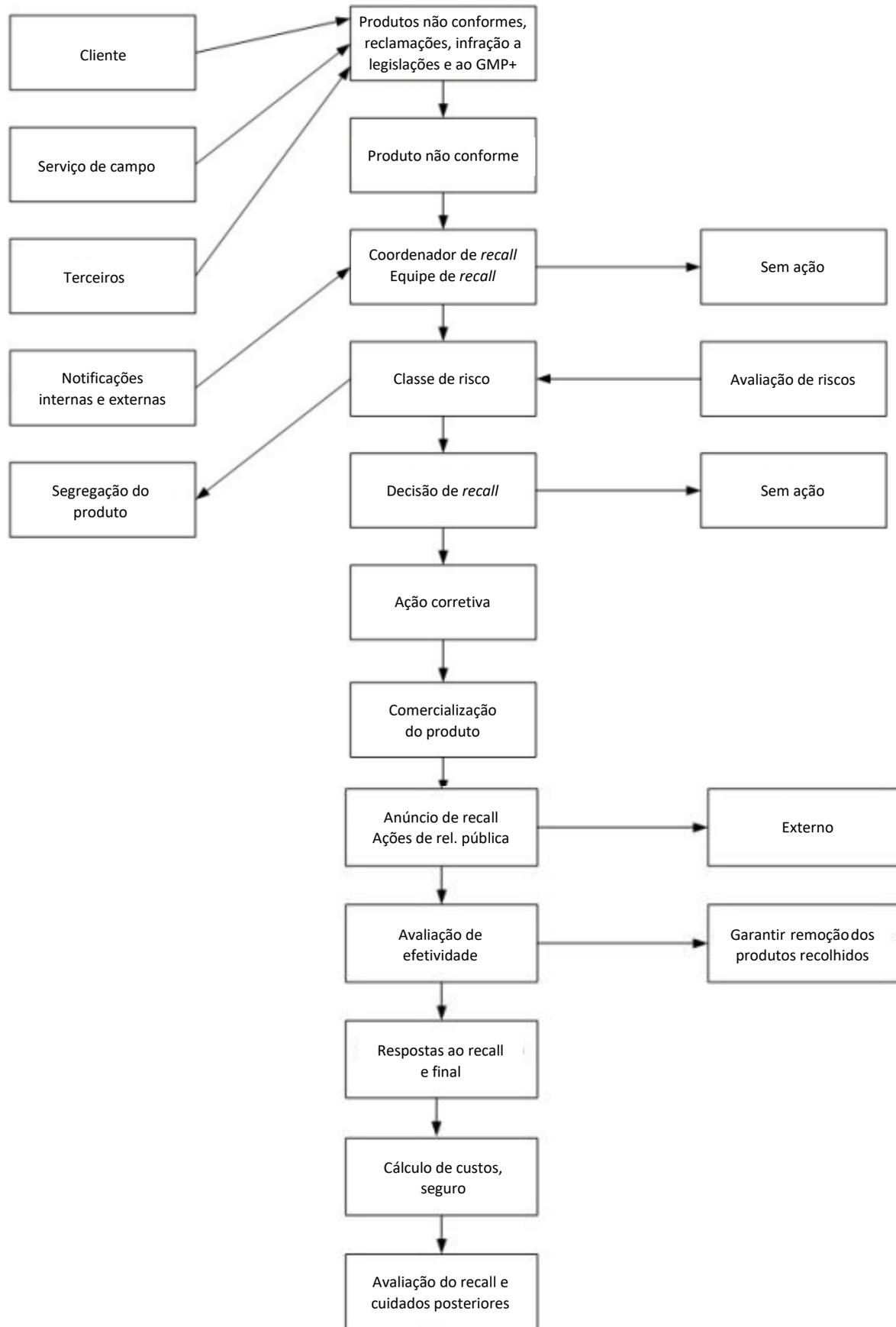
- a) Produto: quais produtos foram afetados pelo *recall* (descrição do produto, número do lote), lista de distribuição
- b) Notificação: todos os clientes / público são notificados, meios de comunicação utilizados, qual ação foi solicitada dos clientes / público em relação ao produto recolhido. As cópias das notificações devem ser anexadas ao relatório. Isso também inclui comunicados à imprensa e anúncios em jornais, se houver.
- c) Ações corretivas: existem ações corretivas tomadas para diminuir a chance de recorrência do problema de segurança do feed. Se sim, quais ações foram tomadas.
- d) Manuseio do produto recolhido: o que aconteceu com o produto recolhido. A evidência da ação (por exemplo, teste, reprocessamento, rotulagem, destruição) deve ser anexada ao relatório.
- e) Impacto do produto recolhido em relação aos clientes: há reclamações recebidas, problemas de saúde animal / humana relatados.
- f) Avaliação do procedimento de *recall*: estava atualizado, fácil de seguir, precisa mudar alguma coisa.

## 2.14. Cuidados posteriores

O coordenador de *recall*, juntamente com a equipe de *recall*, deve garantir que todos os dados da ação de *recall* sejam coletados, componha os relatórios, certifique-se de que seja feita uma avaliação e trabalhe os pontos de melhoria. O resultado final será processado no procedimento de *recall*.



## Apêndice: Fluxograma



No GMP+ International, nós acreditamos que todo mundo, não importa quem seja ou onde viva, deve ter acesso a um alimento seguro

**GMP+ International**

Braillelaan 9  
2289 CL Rijswijk  
The Netherlands  
t. +31 (0)70 – 307 41 20 (Office)  
+31 (0)70 – 307 41 44 (Help Desk)  
e. [info@gmpplus.org](mailto:info@gmpplus.org)

**Disclaimer**

This publication was established for the purpose of providing information to interested parties with respect to GMP+-standards. The publication will be updated regularly. GMP+ International B.V. is not liable for any inaccuracies in this publication.

**© GMP+ International B.V**

All rights reserved. The information in this publication may be consulted on the screen, downloaded and printed as long as this is done for your own, non-commercial use. For other desired uses, prior written permission should be obtained from the GMP+ International B.V.