

Título: Requisitos para a Certificação dos processos de produção, armazenamento e amostragem de Forragens CERES – ESALQlab / SAS	Número: P12	Data de aprovação: 14/06/2019
---	----------------	----------------------------------

Documento analisado criticamente e Aprovado quanto à sua adequação.	Responsáveis: Adriana Silva de Assis Oliveira – Diretora Técnica Carlos Henrique R. Figueiredo – Diretor de Certificação
---	--

*Alterado item 8.

Este procedimento tem como objetivo apresentar os Requisitos para a Certificação dos processos de produção, armazenamento e amostragem de Forragens CERES – ESALQlab / SAS.

A organização solicitante/fazenda deve evidenciar atender aos requisitos abaixo para obter a Certificação CERES – ESALQlab / SAS:

1. Possuir informação documentada (procedimento ou conjunto de procedimentos) para planejamento da produção, colheita, divisão em lotes e amostragem, armazenagem, transporte e preservação, e controle da rastreabilidade desde o planejamento da produção até o envio ao cliente e evidenciar através de informação documentada retida (registros) ou por outra forma que toda esta atividade foi realizada de acordo com os critérios definidos no(s) procedimento(s) e com os requisitos deste P12 SAS.
2. Critérios de planejamento da produção e colheita: a área de produção deve ser dividida de acordo com a homogeneidade do solo, forrageira cultivada, manejo de pragas e adubação e data de corte de enfardamento.
3. Critérios de divisão em lotes de produção: os lotes devem ser gerados para material produzido que tenha as mesmas características descritas no item 2. Caso algum destes critérios sofra qualquer alteração durante a produção, colheita ou amostragem para uma mesma área, um novo lote deve ser gerado.
4. Critérios de amostragem:
 - 4.1 Todos os lotes de produção devem ser amostrados e enviados para ensaio na ESALQLAB).
 - 4.2 Os critérios de amostragem dos lotes enviados para análise bromatológicas devem atender aos critérios estabelecidos no plano amostral disponibilizado pela ESALQLAB. A retirada de amostras deve ser realizada com a utilização de equipamento próprio, não sendo admitida a retirada manual de amostras.
5. Critérios de armazenagem, transporte e preservação: o procedimento e registros gerados devem prover evidência de que os lotes foram preservados e não se misturaram com outros lotes, desde a colheita até a entrega ao cliente. (NBR ISO 9001:2015 item 8.5.4)
6. Critérios de rastreabilidade: o procedimento e registros gerados citados acima devem permitir a rastreabilidade dos lotes desde o planejamento da produção até o envio ao cliente. (NBR ISO 9001:2015 item 8.5.2)
7. Critérios de competência: deve ser determinada, provida e monitorada a competência necessária de pessoas que realizem trabalho previsto no(s) procedimento(s) do item 1 acima. (NBR ISO 9001:2015 item 7.2 e 8.5.1e)

Título: Requisitos para a Certificação dos processos de produção, armazenamento e amostragem de Forragens CERES – ESALQlab / SAS	Número: P12	Data de aprovação: 14/06/2019
---	----------------	----------------------------------

8. Além dos itens acima a fazenda deve atender também os seguintes requisitos, baseados nos itens 7.5.2 e 7.5.3 (informação documentada) e 9.1 (Tratativa de reclamações) da NBR ISO 9001:2015.

8.1. Informação documentada (ref. NBR ISO9001 item 7.5)

8.1.1 Criando e atualizando

8.1.1.1 Ao criar e atualizar informação documentada, a organização deve assegurar apropriados(as):

- a) identificação e descrição (por exemplo, um título, data, autor ou número de referência);
- b) formato (por exemplo, linguagem, versão de software, gráficos) e meio (por exemplo, papel, eletrônico);
- c) análise crítica e aprovação quanto à adequação e suficiência.

8.1.2 Controle de informação documentada

8.1.2.1 A informação documentada requerida pelo sistema de gestão da qualidade e por este procedimento deve ser controlada para assegurar que:

- a) ela esteja disponível e adequada para uso, onde e quando ela for necessária;
- b) ela esteja protegida suficientemente (por exemplo, contra perda de confidencialidade, uso impróprio ou perda de integridade).

8.1.2.2 Para o controle de informação documentada, a organização deve abordar as seguintes atividades, como aplicável:

- a) distribuição, acesso, recuperação e uso;
- b) armazenamento e preservação, incluindo preservação de legibilidade;
- c) controle de alterações (por exemplo, controle de versão);
- d) retenção e disposição.

A informação documentada de origem externa determinada pela organização como necessária para o planejamento e operação do sistema de gestão da qualidade deve ser identificada, como apropriado, e controlada.

Informação documentada retida como evidência de conformidade deve ser protegida contra alterações não intencionais.

NOTA Acesso pode implicar uma decisão quanto à permissão para somente ver a informação documentada ou a permissão e autoridade para ver e alterar a informação documentada.

8.2. TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES

A organização/fazenda deve dispor de uma sistemática para o tratamento de reclamações de seus clientes, contemplando os seguintes requisitos, a depender das especificidades do objeto do programa:

8.2.1 Uma sistemática para Tratamento das Reclamações que evidencie que a empresa:

- a) Valoriza e dá efetivo tratamento às reclamações apresentadas por seus clientes;
- b) Conhece e compromete-se a cumprir e sujeitar-se às penalidades previstas nas leis (Lei nº 8078/1990, Lei nº 9933/1999, etc.);
- c) Analisa criticamente os resultados, bem como toma as providências devidas, em função das estatísticas das reclamações recebidas;
- d) Define responsabilidades quanto ao tratamento das reclamações;

Título: Requisitos para a Certificação dos processos de produção, armazenamento e amostragem de Forragens CERES – ESALQlab / SAS	Número: P12	Data de aprovação: 14/06/2019
---	----------------	----------------------------------

e) Compromete-se a responder qualquer reclamação encaminhada pelo ESAQLAB ou SAS dentro do prazo por ele estabelecido.

8.2.2 Quando pertinente, instalações separadas e de fácil acesso pelos clientes que desejarem formular reclamações, bem como com placas indicativas e cartazes afixados estimulando as reclamações e informando sobre como e onde reclamar;

8.2.3 Procedimento para Tratamento das Reclamações, que deve contemplar um formulário simples de registro da reclamação pelo cliente, bem como rastreamento, investigação, resposta, resolução e fechamento da reclamação;

8.2.4 Devidos registros de cada uma das reclamações apresentadas e tratadas;

8.2.5 Mapa que permita visualizar com facilidade a situação (exemplo: em análise, progresso, situação atual, resolvida, etc) de cada uma das reclamações apresentadas pelos clientes nos últimos 18 meses;

8.2.6 Estatísticas que evidenciem o número de reclamações formuladas nos últimos 18 meses e o tempo médio de resolução;

8.2.7 Realização de análise crítica semestral das estatísticas das reclamações recebidas e evidências da implementação das correspondentes ações corretivas, bem como das oportunidades de melhorias.

9. Informações ao cliente

A organização/fazenda deve fornecer aos clientes informações sobre o produto ao usuário, com respeito a: manuseio, armazenamento e outras informações relevantes.