

Definindo o que é *qualidade*, de fato...

Cláudio Bellaver¹

Algumas vezes necessitamos recorrer aos dicionários para não deixar dúvidas sobre pontos não suficientemente claros para a aceitação universal. Por exemplo, a qualidade é uma palavra com sentido relativo, pois podemos tê-la em maior ou menor grau. Qualidade é um substantivo, que significa propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas, que as distingue das outras e lhes determina a natureza (Aurélio). Portanto, no caso de produtos serve para classificá-los em categorias, que podem ser da maior para menor qualidade. Ao classificar em graus de qualidade surge a necessidade de que a qualidade esteja baseada em alguma propriedade mensurável e, quando tivermos valores numéricos, então não restarão dúvidas sobre a qualidade que estaremos nos referindo.

Escrevemos na Edição no. 4 da Revista Graxaria Brasileira um artigo focando a Gestão da Qualidade no setor de farinhas e gorduras. Coincidentemente, no mesmo número, na página 9, há um artigo sem autoria intitulado *Uso das FOA*. Esse artigo enaltece propriedades ligadas à qualidade as quais, nem todas podem ser sustentadas devido à falta de clareza ou, desconhecimento técnico de quem forneceu a informação. Não há problemas no que se refere a redução de custo de dietas formuladas com farinhas animais, pois existem dados suficientes na literatura mostrando isso. Porém, assumir inequivocamente a alta digestibilidade de todos os nutrientes e energia das farinhas de origem animal é no mínimo questionável, pois depende da qualidade de cada amostra. Não é correta, portanto essa afirmação, pois existe grande variabilidade da qualidade entre farinhas dentro de uma empresa e entre empresas e que são devidas principalmente a: 1) origem da matéria prima (composição química; tempo entre a coleta e o processamento; contaminação química, física ou microbiológica; espécie e tipo de resíduo, etc.), 2) ao processo de produção (equipamentos; volume; peso; tempo; temperatura; pressão; aditivos tecnológicos; percentagens de composição; etc.) e, 3) uso na espécie alvo (tempos de armazenagem; segregação de transporte; recontaminação, oxidação, adulteração, percentagens de uso nas dietas, idade e espécie, etc.).

Não resta dúvida de que investimentos pesados em equipamentos são importantes, pois temos uma indústria de carnes em expansão. Entretanto, somente isso não garante a qualidade, pois equipamentos são apenas parte do processo de produção. Assim, os princípios da gestão da qualidade precisam necessariamente ser considerados na produção de qualidade. Nesse ponto referimos a IN 34/2008, a qual substitui a IN 15/2003, com seu apelo às Boas Práticas de Produção. A norma, por si só, também não garante a qualidade, apenas orienta o processo de produção e é claro reduz os riscos e aumenta a chance de obtenção de produtos de qualidade. Podemos afirmar que a adequação às normas e bons equipamentos são parte importante do primeiro passo da qualidade que é o do Controle de Qualidade. Nesse, o foco é a definição de processos e padrões dos produtos, bem como, atendimento às normas. O passo seguinte é a busca da Garantia da Qualidade da produção de farinhas e gorduras, onde o objeto está ligado a definição das BPF e procedimentos operacionais padrão (POPs). Juntando-se as fases seguintes de um sistema de qualidade chega-se ao terceiro passo que é o da Gestão da Qualidade e implica na adoção de ferramentas estatísticas para solução de problemas, treinamento da equipe e mudança da cultura da empresa visando atender as demandas dos clientes e do mercado.

O aspecto comercial, objeto do primeiro passo da qualidade, precisa ajustar-se a demanda do cliente (interno e/ou externo), sem pretender assumir, como no artigo citado e que o questionamos por ser tendencioso, que o produto produzido atende todos os padrões

¹ M.Vet., Ph.D., QualyFoco Consultoria Ltda. e ProEmbrapa, Concórdia SC - bellaver@netcon.com.br

estabelecidos pelos clientes. Supor que todas as farinhas não tenham contaminantes nem contaminação microbiológica, que os teores de nutrientes e energia são de alta digestibilidade, que não há peróxidos que, enfim, o produto tenha qualidade pretendida é no mínimo duvidoso. É preciso ter evidências (planilhas, análises, sistemas, BPF, POPs, etc.) de que isso esteja ocorrendo e, para isso, são necessárias variáveis analíticas (contaminação bacteriana (e.g. Salmonela), peroxidação das gorduras, presença de amins tóxicas, composição química, digestibilidade dos aminoácidos e da energia, análise sensorial) e de processo (normas, BPF, POPs, custos, variáveis físicas de processo, etc.).

Finalmente, é preciso que no estágio final, o da Gestão da Qualidade onde, além das evidências comprováveis com emissão de certificados por empresas especializadas e sem vinculação comercial com as empresas que produzem farinhas e gorduras, seja trabalhada também a cultura da empresa para a visão da qualidade das farinhas. Isso entendido e aceito, então sim, estaremos todos falando da mesma qualidade e, poderemos colaborativamente, trabalhar na mesma direção...