



Parceiros na qualidade

Manual de Expectativas de Qualidade do Fornecedor

1.º de julho de 2019
THE HERSHEY COMPANY

Sumário

Sobre a HERSHEY		
	Seção	Página
1	Introdução	5
1.1	Visão geral dos padrões mínimos/Declaração da GFSI	5
1.2	Corretores/distribuidores/comerciantes	6
1.3	Confidencialidade	6
1.4	Notificar a Hershey sobre eventos significativos	6
2	Liderança e compromisso	7
2.1	Declaração de compromisso/política	8
2.2	Organização e recursos	8
2.3	Funções e responsabilidades	8
2.3.1	Qualidade e segurança alimentar	8
2.3.2	Treinamento	8
2.4	Comunicação	8
3	Auditorias e avaliações	8
3.1	Requisitos de avaliação	8
3.2	Auditorias internas	8
3.3	Ação corretiva e preventiva (CAPA)	8
4	Gestão de incidentes	9
4.1	Retenção e liberação	10
4.2	Controle e disposição de produtos não conformes	10
4.3	Ações regulatórias/Recuperação/recall/retirada de produtos	10
5	Qualidade e segurança alimentar	11
5.1	Políticas e procedimentos de qualidade e segurança alimentar	11
5.2	HACCP	11
5.2.1	Monitoramento	11
5.2.2	Verificação	12
5.2.3	Validação	12
5.2.4	Revisão/Reavaliação	12
5.2.5	Documentação	12
5.3	Processo térmico (processo de pasteurização/tratamento)	12
5.3.1	Desvios de processo	13
5.3.2	Revisão de registros	13
5.3.3	Validação de produtos	13
5.3.4	Pós-processamento	13
5.4	Programas de pré-requisitos e controles preventivos	13
5.4.1	Práticas dos funcionários	13
5.4.2	Treinamento de funcionários	14
5.4.3	Programa de controle de alérgenos	14
5.4.4	Controle de contaminação física	15
5.4.4.1	Requisitos de detecção de metal	15
5.4.5	Calibragem do equipamento	15
5.4.6	Limpeza e higienização	16
5.4.6.1	Garantia da eficácia da higienização	16
5.4.6.2	Controles de tráfego	16
5.4.6.3	Restauração higiênica	16
5.4.3.4	Programa de monitoramento microbiológico ambiental (EMMP)	16
5.4.7	Programa de conformidade e controle de produtos químicos	17
5.4.8	Gerenciamento integrado de pragas	17
5.4.9	Defesa alimentar e fraude alimentar	17
5.4.9.1	Plano de defesa alimentar e prevenção à fraude alimentar	18
5.4.10	Instalações	18
5.4.10.1	Estrutura da fábrica	18

5.4.10.2	Manutenção	18
5.4.10.3	Gerenciamento de serviços públicos	18
5.4.10.4	Descarte de resíduos	18
6	Gestão de processos	18
6.1	Compra	19
6.1.1	Aprovação do fornecedor	19
6.1.2	Especificações de matérias-primas, ingredientes e embalagens	19
6.1.2.1	Certificados de análise/garantias	19
6.1.2.2	Verificação de rótulo	19
6.1.3	Programa de monitoramento de materiais	20
6.1.4	Não conformidade do fornecedor	20
6.1.5	Recebimento	20
6.1.6	Gerenciamento de inventário	20
6.1.7	Prestadores de serviços terceirizados	20
6.2	Fabricação	20
6.2.1	Especificações de produtos	20
6.2.2	Fluxo do processo	21
6.2.3	Amostragem/inspeção/análise	21
6.2.4	Embalagens	21
6.2.5	Peso líquido/medição de líquido/contagem de peças	21
6.2.6	Transições	22
6.2.7	Retrabalho	22
6.3	Armazenamento	22
6.3.1.1	Matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP e/ou produtos acabados	22
6.3.1.2	Armazenamento de equipamentos e recipientes	22
6.3.1.3	Armazenamento de produtos químicos perigosos e substâncias tóxicas	22
6.3.2	Envio	23
6.3.2.1	Liberação do produto	23
6.3.2.2	Carregamento e envio	23
6.3.2.3	Vedações	23
6.4	Gestão e controle de documentos	23
6.5.1	Identificação de produtos	24
6.5.2	Codificação do lote e tamanho do lote	24
6.5.2.1	Codificação	24
6.5.2.2	Tamanho do lote	24
6.5.3	Rastreabilidade\Simulação de recall	24
6.5.3.1	Informações de contato de emergência	25
7	Conformidades	25
7.1	Critérios de conformidade do laboratório	25
7.2	Conformidade regulatória	25
7.3	Adulterantes de qualidade ou econômicos e outros riscos químicos	25
7.4	Proposta 65	26
7.5	Programas de certificação/especialização	26
8	Foco no cliente e no consumidor	26
8.1	Análise de tendências e feedback de clientes e consumidores	26
8.2	Certificado de análise (COA)	26
9.0	Melhoria contínua	27
	Anexo A – Definições e abreviações	27
10.0	Registro de alterações	28

Sobre a The Hershey Company

Um século atrás, tudo o que tínhamos para oferecer era um simples “kiss”. Hoje, estamos entre as empresas mais respeitadas do mundo, levando chocolates, crescimento da comunidade e oportunidades a pessoas de todos os cantos do mundo.

Tudo começou com Milton S. Hershey, fundador da The Hershey Company. Ele não obteve sucesso imediato como empresário, mas perseverou por meio de várias tentativas fracassadas de estabelecer um negócio de confeitaria antes de fundar a Lancaster Caramel Company. Em 1893, depois de visitar a World’s Columbian Exposition, o Sr. Hershey ficou muito interessado no chocolate ao leite. Entre tentativas e erros, ele finalmente criou a sua própria fórmula de chocolate ao leite. Em 1903, retornou à Derry Church, hoje conhecida como Hershey, para iniciar a construção da fábrica original de chocolates, localizada na 19 East Chocolate Avenue. Em 1905, a fábrica estava concluída e em produção. A fundação e a história da The Hershey Company estão solidamente fundamentadas na inovação e na persistência de Milton Hershey.

Além de fundar um negócio viável e crescente, Milton Hershey também criou um modelo de responsabilidade social para que outros empresários e seus sucessores pudessem seguir. Junto com a construção de uma fábrica, Milton Hershey decidiu construir uma cidade para os seus funcionários que fosse além da moradia básica para incluir oportunidades de entretenimento e recreação. Deve-se a ele a construção do Hershey Park, uma piscina e um salão de festas. Mais tarde, quando a depressão tomou conta do país, o Sr. Hershey deu início à “Campanha das grandes construções” (Great Building Campaign) para criar empregos. Esse esforço rendeu alguns dos edifícios mais prestigiados da cidade, como o The Hotel Hershey, o centro comunitário e o estádio, e consolidou a Hershey como um destino turístico.

Além de fundar uma cidade com todas as comodidades, Milton e Catherine Hershey criaram a Hershey Industrial School em 1909. Sem poder ter filhos, eles canalizaram sua riqueza para a escola, criada para cuidar de meninos órfãos. Em 1918, o Sr. Hershey doou toda a sua fortuna de US\$ 60 milhões à escola. Atualmente, ela foi ampliada para atender meninos e meninas. A Milton Hershey School agora abriga cerca de 1.800 alunos carentes, proporcionando-lhes moradia, educação, assistência médica e odontológica, oportunidades de recreação e a esperança de um futuro sem pobreza.

Hoje, a THC tem mais de cem anos e orgulhosamente leva o nome de seu fundador. A empresa cresceu de uma única fábrica em Hershey, Pensilvânia, para se transformar na maior fabricante de chocolate da América do Norte e líder global em confeitaria e açúcar. A presença da Hershey no mercado é significativa, com mais de US\$ 7,4 bilhões em vendas e produtos representando 80 marcas que são produzidas em fábricas nos Estados Unidos, Canadá, México, Brasil, Índia, Malásia e China.

Dando continuidade ao legado de nosso fundador, Milton S. Hershey, nosso compromisso de oferecer produtos de qualidade aos nossos clientes e manter práticas comerciais éticas é fundamental para quem somos. Nos esforçamos para garantir que todas as nossas decisões, desde a aquisição responsável de nossos ingredientes e a gestão ambiental até a promoção de ambientes de trabalho diversificados e transparência, sejam guiadas por nossos valores profundamente enraizados.

“Ofereça-lhes qualidade. Este é o melhor tipo de publicidade do mundo”.

– *Milton S. Hershey*

1. INTRODUÇÃO

A The Hershey Company vê seus parceiros de negócios como parte integrante do seu sucesso. Nossos parceiros de negócios são fornecedores de ingredientes e matérias-primas, fabricantes terceirizados, embaladores terceirizados e licenciados de alimentos, chamados coletivamente de fornecedores. Respeitamos a nossa rede de cadeia de suprimentos e nos esforçamos para desenvolver um relacionamento com nossos fornecedores que melhore continuamente a qualidade e a segurança dos produtos que nossos clientes e consumidores exigem.

As expectativas estabelecidas neste manual são um conjunto abrangente de programas de qualidade e segurança alimentar que servem como uma base sólida para o nosso Sistema de Gestão da Qualidade do Fornecedor. A The Hershey Company (Hershey) tem o compromisso de fornecer alimentos seguros e de qualidade. Contamos com os nossos fornecedores para adotar esses programas e implementar uma cultura que busca continuamente melhorias na segurança dos alimentos.

Este manual não descreve nem determina como configurar ou operar instalações de um fornecedor para atender às expectativas estabelecidas pela Hershey. Os fornecedores são os únicos responsáveis por operar suas instalações de maneira a cumprir os requisitos mencionados no manual, nas especificações da Hershey e todas as leis e regulamentos federais, estaduais e locais aplicáveis no país de fabricação e no país para o qual os produtos fornecidos serão entregues.

A The Hershey Company tem o compromisso de construir e manter um relacionamento mutuamente benéfico com os fornecedores. Fornecedores de ingredientes ou matérias-primas devem enviar quaisquer perguntas sobre a Hershey ou essas expectativas para HersheyQualitySupplierAssurance@hersheys.com. Fabricantes terceirizados, embaladores terceirizados e licenciados devem enviar quaisquer perguntas sobre a Hershey ou sobre essas expectativas ao representante de conformidade regulatória e de qualidade da Hershey. Tentaremos fornecer assistência e orientação sobre essas expectativas, conforme solicitado, e receberemos comentários e sugestões.

1.1 Visão geral dos padrões mínimos/Declaração da GFSI

O fornecedor deve ter implementado um Sistema de Gestão da Qualidade por escrito para garantir que o material produzido esteja em conformidade com os requisitos especificados. No mínimo, o Sistema de Gestão da Qualidade deve garantir a conformidade com cada elemento deste Manual de Expectativas de Qualidade do Fornecedor da Hershey Company, as especificações da Hershey para produtos específicos e todos os requisitos regulamentares aplicáveis do país de fabricação e o destino ao qual os produtos serão entregues e vendidos.

A Hershey Company continua avançando em direção às certificações aceitas pelo setor. É uma exigência que todos os fornecedores da Hershey obtenham uma certificação da Iniciativa Global de Segurança dos Alimentos (Global Food Safety Initiative, GFSI). Isso indica a conformidade do fornecedor com uma linha de base reconhecida pelo setor para a segurança alimentar, demonstra o compromisso contínuo com a segurança alimentar e fornece uma verificação independente deste compromisso. A GFSI compara cada esquema de Gestão da Segurança Alimentar e reconhece aqueles que atendem aos principais elementos. Todos os esquemas da Gestão da Segurança Alimentar pela GFSI são aceitos pela The Hershey Company. (Consulte: <http://www.mygfsi.com/schemes>)

Informações específicas sobre o cronograma aplicável para atender aos requisitos da GFSI estão disponíveis com seus parceiros de qualidade e conformidade regulatória (Quality & Regulatory Compliance, QRC), e parceiros de negócios da Hershey. Se sua empresa não for certificada pela GFSI, será solicitado a você fornecer um plano detalhado, que descreve atividades e marcos específicos para obter essa certificação.

Além disso, o Sistema de Gestão da Qualidade do Fornecedor deve incluir especificamente controles para garantir que todas as instalações de fabricação que produzem “produtos com identidade preservada” devem desenvolver e manter um programa para a identificação e processamento de tais produtos. Produtos com identidade preservada reivindicam atributos especiais e exigem segregação e rotulagem adequados para evitar a mistura com outros produtos e matérias-primas que não têm os mesmos atributos (*por ex.*, Kosher, Halal e produtos orgânicos, organismos geneticamente modificados (GMO) e produtos com alérgenos ou ingredientes sensíveis). Os fornecedores devem garantir que a declaração de status da identidade preservada dos produtos esteja em conformidade com todas as leis e regulamentos federais, estaduais e locais aplicáveis.

Os fornecedores devem manter uma declaração de status reivindicado por todos os produtos com identidade preservada, incluindo, entre outros, produtos acabados, matérias-primas, ingredientes, conservantes, aditivos, auxiliares de processamento e aromatizantes. As especificações de matéria-prima para produtos com identidade preservada devem incluir requisitos para seu manuseio, transporte, armazenamento e

entrega antes do uso. Fabricantes que fornecem produtos acabados para a Hershey com especificações para produtos com identidade preservada devem incluir requisitos para o manuseio, transporte, armazenamento e entrega, e quaisquer requisitos adicionais do cliente com relação aos produtos com identidade preservada.

1.2 Corretores/distribuidores/comerciantes

Quando os materiais forem adquiridos por meio de corretores, distribuidores e comerciantes, os seguintes requisitos devem ser seguidos:

- Comprar somente de fornecedores aprovados pela Hershey (a aprovação é específica do ingrediente e do local). As unidades de fabricação do fornecedor devem ser divulgadas ao representante de contratação da Hershey para garantir que os materiais sejam obtidos somente de locais que atendam aos requisitos de qualidade e segurança alimentar da Hershey.
- Notificar o fornecedor de que o material específico será entregue à The Hershey Company.
- Certificar-se de que o *Manual de SQE (Expectativas de Qualidade do Fornecedor [Supplier Quality Expectations])* da Hershey Company seja comunicado ao fornecedor e fornecer evidências à Hershey da concordância com os requisitos pelo Fornecedor.
- O corretor/distribuidor/comerciante tem a responsabilidade de garantir que o fornecedor cumpra esses requisitos
- O corretor/distribuidor/comerciante deverá notificar a Hershey sobre quaisquer alterações na unidade de fabricação. Novos locais e novas linhas precisam ser aprovados antes do uso
- O corretor/distribuidor/comerciante deve demonstrar que a rastreabilidade dos materiais para a unidade de fabricação é mantida.

1.3 Confidencialidade

As cláusulas de confidencialidade contidas nos contratos entre a Hershey Company e o fornecedor governarão a divulgação de informações sensíveis compartilhadas entre as empresas. Todo o pessoal deve evitar compartilhar informações confidenciais ou sensíveis, a menos que tal contrato esteja em vigor entre as empresas.

É proibido solicitar ou obrigar os avaliadores (a Hershey ou pessoas agindo em nome da Hershey Company) a assinar acordos de confidencialidade como pré-requisito para obter acesso a avaliações antes ou a qualquer momento durante uma avaliação de qualidade. Os acordos de confidencialidade padrão entre o fornecedor e a The Hershey Company serão suficientes.

As datas das avaliações devem ser divulgadas antes da data da avaliação para que a documentação adequada possa ser assinada. Os avaliadores não podem assinar no dia da avaliação e a avaliação deve ocorrer no prazo.

1.4 Notificar a The Hershey Company sobre eventos significativos

A comunicação na cadeia de suprimentos é fundamental quando ocorrem eventos que possam afetar a segurança, qualidade ou o processamento de alimentos. O fornecedor deve estabelecer procedimentos para garantir que a Hershey seja imediata e adequadamente notificada sobre essas ocorrências.

O fornecedor deve notificar a Hershey por telefone com uma pessoa ao vivo e por e-mail. Mensagens de voz, mesmo associadas a um e-mail, não são adequadas. O representante de contratação da Hershey será o contato principal para qualquer interação ou notificação exigida por este documento.

O fornecedor notificará o representante de contratação da The Hershey Company imediatamente sobre qualquer uma das seguintes ocorrências. Esta lista não é inclusiva:

- Defeito sistemático de qualidade do produto ou desvio de controle de processo nas matérias-primas, ingredientes ou produtos acabados fornecidos à Hershey.
- Descoberta de ingredientes ou matéria-prima potencialmente avariados ou adulterados, associada ao produto em distribuição.
- Liberação inadvertida da retenção de qualquer material produzido para a The Hershey Company.
- Investigações rotineiras e não rotineiras da autoridade reguladora, testes, amostragem, relatórios ou outro contato ou ação com o potencial de afetar o material produzido para a Hershey.
- Qualquer evento que leve o fornecedor a suspeitar de não conformidade (de especificação, regulatório etc.) no produto já enviado para a The Hershey Company.
- Adulteração ou ameaça de adulteração do produto.
- Evento ou substância que possa ameaçar a integridade do ingrediente ou produto.

- Notificação por autoridades policiais ou outra autoridade de um possível evento de segurança do produto.
- Identificação de um alérgeno não rotulado em material produzido para a Hershey.
- Qualquer alteração nos processos de um fornecedor, instalações de fabricação e/ou origem de ingredientes que poderiam ter um impacto
- em materiais fornecidos à Hershey.
- Alterações de fabricação: O fornecedor deve notificar à Hershey sua intenção de fazer qualquer alteração que possa afetar a segurança, qualidade, prazo de validade, declaração de ingredientes, perfil de alérgenos, rotulagem nutricional ou funcionalidade do material produzido para a Hershey, tais como alterações na fórmula do material, matérias-primas, linha de produção, local de fabricação ou processos, e qualquer alteração deve ser aprovada pela Hershey antes de ser implementada. A Hershey Company deve ser notificada sobre tais alterações por escrito.
- Incapacidade de fornecer materiais que atendam às especificações da Hershey
- Caso qualquer uma das unidades do fornecedor que fabrica produtos para a Hershey perca a certificação da GFSI.

2 LIDERANÇA E COMPROMISSO

Os fornecedores devem manter uma forte cultura de qualidade e segurança alimentar em todos os níveis e funções da organização. O estabelecimento e a construção de uma cultura começam no topo da organização, onde os líderes têm a responsabilidade de definir a visão de segurança alimentar da organização. Quando os líderes demonstram compromisso com a segurança e a qualidade dos alimentos por meio de suas decisões e comportamentos, o restante da organização pode acompanhá-los. Todos na organização precisam entender seu papel na defesa da segurança e qualidade dos alimentos.

2.1 Declaração de política e compromisso

Os fornecedores devem desenvolver e manter uma declaração de política que inclua, entre outros, o seguinte:

- Compromisso de fornecer produtos alimentícios seguros e de qualidade
- Métodos usados para cumprir os requisitos regulatórios e do cliente
- Compromisso e métodos usados para melhorar continuamente seu sistema de gestão da qualidade e segurança alimentar
- Compromisso de estabelecer e revisar os objetivos de segurança e qualidade dos alimentos
- Compromisso de manter um sistema eficaz de gestão de qualidade e segurança alimentar certificado

pela GFSI. Esta declaração de política deve ser:

- Assinada e datada pela alta administração
- Disponibilizada em idiomas compreendidos por todos os funcionários
- Exibida e comunicada a todos os funcionários

2.2 Organização e recursos

Os fornecedores devem manter uma estrutura organizacional que identifique os funcionários com responsabilidade pela segurança e qualidade dos alimentos e descreva sua inter-relação. Esta estrutura organizacional deve ser datada, revisada e atualizada periodicamente, e comunicada dentro da organização. Os fornecedores devem prover recursos adequados para a implementação e gestão eficaz do seu Sistema de Gestão da Qualidade.

2.3 Funções e responsabilidades

2.3.1 Responsabilidades pela qualidade e segurança alimentar

Os fornecedores devem identificar os funcionários com responsabilidade pela segurança, qualidade e regulamentação de alimentos e definir seus deveres, e comunicar sua inter-relação na organização. Os fornecedores devem informar os funcionários sobre a responsabilidade de relatar problemas de qualidade e segurança alimentar à administração.

2.3.2 Treinamento

Os fornecedores devem definir e documentar a responsabilidade de estabelecer e implementar as necessidades de treinamento dos funcionários da organização para garantir que eles tenham as competências necessárias para desempenhar as funções que afetam a legalidade, a segurança e a qualidade do produto.

2.4 Comunicação

A comunicação entre a The Hershey Company e seus fornecedores é um elemento essencial de uma parceria próspera e respeitosa. A troca de informações de rotina oferece a melhor oportunidade para planejar e implementar efetivamente iniciativas de qualidade e segurança alimentar.

3 AUDITORIAS E AVALIAÇÕES

A The Hershey Company fará uma avaliação inicial de segurança alimentar dos fornecedores como parte do processo de aprovação do fornecedor. Avaliações adicionais podem ser realizadas com base no desempenho do fornecedor, avaliação de riscos e outros fatores determinados pela Hershey. Os fornecedores devem concluir as ações corretivas em tempo hábil. Os fornecedores devem confirmar o recebimento do relatório dentro de cinco dias úteis, fornecer Ação corretiva/Ação corretiva/preventiva (CA/CAPA) dentro de 30 dias da emissão do relatório.

3.1 Requisitos de avaliação

Todos os fornecedores da The Hershey Company devem ser avaliados e aprovados antes da produção e envio de quaisquer materiais. A frequência e o tipo de avaliação de aprovação exigidos pela Hershey dependem do material ou produto fornecido e podem ser conduzidos por:

- um fornecedor avaliador secundário em nome da Hershey ou
- um funcionário da Hershey

Os fornecedores devem permitir que a The Hershey Company ou seus representantes avaliem suas instalações de fabricação, armazenamento ou fornecimento de materiais para a Hershey, mediante comunicação prévia. Esta seria uma data pré-combinada e acordada. Os requisitos de frequência de avaliação são priorizados com base na experiência com o fornecedor e no tipo de material produzido para a Hershey naquele local, usando uma ferramenta de avaliação baseada em riscos. Para se tornar e permanecer um fornecedor aprovado, os resultados da avaliação e a resposta às ações corretivas e preventivas devem ser aceitáveis para a Hershey. Essas avaliações de qualidade e segurança alimentar analisam os principais programas de segurança alimentar e controles de fabricação, que podem incluir, entre outros, validações de HACCP e verificações de pontos de controle críticos, controles de alérgenos e monitoramento ambiental de patógenos.

3.2 Auditorias internas

O fornecedor deve estabelecer e manter procedimentos, por escrito, para a realização de auditorias internas para verificar se o seu Sistema de Gestão da Qualidade e programas de segurança alimentar, incluindo o conteúdo relevante deste Manual de SQE, estão adequadamente implementados. A administração do fornecedor deve revisar os resultados da auditoria, ações corretivas e acompanhamento como parte das reuniões regulares. Os fornecedores devem treinar todos os funcionários que realizam auditorias internas nos procedimentos de auditoria interna.

3.3 Ação corretiva e preventiva (CAPA)

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de ações corretivas para descrever métodos de investigação, resolução, gerenciamento e controle de correções e ações corretivas. Este programa deve incluir a identificação da causa e resolução da não conformidade dos parâmetros críticos de qualidade e segurança alimentar. Os fornecedores devem documentar todas as investigações e resoluções de correções e ações corretivas.

Todos os programas exigidos por este *Manual de SQE* requerem que ações corretivas e preventivas sejam tomadas em caso de não conformidades. O fornecedor deve ter um programa CAPA eficaz que rastreie tais ações para garantir que as não conformidades em qualquer programa sejam abordadas de maneira adequada e oportuna.

Ações corretivas e preventivas (CAPAs)

A Hershey emitirá o relatório de avaliação final dentro de duas semanas da data de avaliação. Os fornecedores devem confirmar a emissão do relatório dentro de cinco dias úteis, CAPAs dentro de 30 dias, fornecendo um cronograma para itens que exigem mais de 30 dias.

A eficácia da ação corretiva deve ser verificada e ações adicionais devem ser implementadas quando necessário. A auditoria deve ser concluída e encerrada dentro de um prazo estabelecido.

Ações corretivas e preventivas são necessárias para todas as não conformidades informadas, isso inclui quaisquer descobertas de uma auditoria interna, avaliação da Hershey, notificação pela Hershey, visitas regulatórias, reclamações de consumidores, desvio de monitoramento de segurança alimentar e processo.

O fornecedor deve ter um procedimento para manusear e corrigir não conformidades no Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar.

Quando uma não conformidade estiver relacionada a um risco à segurança, legalidade ou qualidade do produto, a investigação deve ser conduzida, incluindo:

1. Documentação clara da não conformidade
2. Identificação da causa raiz
3. Avaliação do impacto da não conformidade no produto ou processo
4. A ação para lidar com o problema imediato
5. Ação corretiva apropriada com prazo
6. A responsabilidade pela correção
7. Verificação da correção quanto à sua eficácia

O fornecedor deve ter um procedimento para análise da causa raiz. Uma análise de causa raiz deve ser executada, no mínimo, para evitar a recorrência de não conformidades quando:

1. As tendências mostram um aumento significativo nas não conformidades
2. Uma não conformidade coloca a segurança, a qualidade e a legalidade do produto em risco

4 GESTÃO DE INCIDENTES

4.1 Retenção e liberação (esta seção se aplica quando apropriado para os materiais fornecidos ou conforme especificado pela Hershey)

O fornecedor deve ter um programa de controle de retenção e liberação por escrito que estabeleça com clareza as funções e responsabilidades para a implementação eficaz. O programa de retenção e liberação deve ser aplicado ao produto nas instalações do Fornecedor ou em outras instalações usadas pelo fornecedor. Os materiais retidos devem ser controlados por um sistema definido e eficiente, que se destina a evitar movimentos inadvertidos. A reconciliação do inventário deve ocorrer para verificar o controle adequado.

O programa deve incluir controles para matérias-primas fora da conformidade, materiais com testes pendentes (por ex., testes de patógenos, testes de esterilidade ou verificação do Certificado de análise [COA]), embalagem, rótulos, produto semiacabado (trabalho em andamento), produto acabado e retrabalho. O fornecedor deve manter registros suficientes para permitir a reconstrução de cada evento de retenção (por ex., quantidades, datas de códigos, números de lote, números de produtos, motivos para retenção e/ou liberação, informações investigativas, disposição e informações de rastreabilidade).

Se algum material produzido para a Hershey for inadvertidamente liberado da retenção, ou se houver suspeita de não conformidade, mas já tiver sido enviado para a The Hershey Company, o representante de contratação da Hershey deverá ser imediatamente notificado (consulte a [Seção 1.4 – Notificar a The Hershey Company sobre eventos significativos](#))

Antes da liberação, a evidência deve ser documentada para demonstrar um dos seguintes:

- Evidência de que as medidas de controle foram eficazes além do sistema de monitoramento (ou seja, resultados de testes analíticos ou microbiológicos).
- As medidas de controle (ou seja, CCP) estão em conformidade com o desempenho pretendido daquele produto (gráficos de CCP, dados de reteste, evidência de retrabalho).

- Os resultados das atividades de amostragem, análise e/ou outras atividades de verificação demonstram que o produto está em conformidade com os níveis aceitáveis identificados para os riscos à segurança alimentar em questão.

4.2 Controle e disposição de produtos não conformes

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de não conformidade do fornecedor para comunicar e rastrear problemas de não conformidade com os seus fornecedores. O programa deve exigir respostas de ações corretivas de fornecedores identificados abordando os problemas de não conformidade.

O descarte de materiais em retenção que não estejam em conformidade com as especificações específicas aprovadas pela Hershey deve ser efetivamente controlado e documentado. O fornecedor deve ter procedimentos por escrito para a identificação, documentação, avaliação, segregação (quando prático) e determinação e execução da disposição final de produtos não conformes.

O material rejeitado deve ser identificado com clareza. O motivo da rejeição do material, as datas dos códigos, as quantidades envolvidas e sua destinação devem ser anotados no registro da remessa/lote. Registros de ações e resultados (por ex., certificados ou outras evidências de destruição, ou sepultamento do produto) devem ser mantidos. A disposição deve ser concluída em tempo hábil.

4.3 Ações regulatórias/Recuperação/recall/retirada de produtos

Os fornecedores devem notificar a The Hershey Company imediatamente sobre ações regulatórias ou recuperações de produtos envolvendo materiais fabricados para a Hershey. Se forem coletadas amostras dos produtos acabados fabricados para a Hershey sob ação regulatória ou recuperação, os fornecedores devem imediatamente colocar esses produtos em retenção e coletar amostras duplicadas. Os fornecedores não devem liberar esses materiais, sem a aprovação da Hershey. As amostras devem permanecer nas instalações do fornecedor até que uma instrução seja fornecida pela Hershey.

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de recall e retirada que inclua procedimentos de recuperação por escrito para responder pronta e efetivamente aos problemas do produto. Os fornecedores devem manter documentação e registros de todos os recalls e retiradas. Os fornecedores devem investigar todos os recalls e retiradas para determinar a causa. Os fornecedores devem documentar e comunicar à Hershey todas as ações tomadas com relação à investigação.

O sistema de recuperação deve ser testado anualmente e após quaisquer mudanças importantes no sistema para confirmar (1) a precisão de todos os dados do produto e de contato e (2) a eficácia contínua dos procedimentos e sistemas de rastreabilidade. Os resultados desses testes e quaisquer ações corretivas necessárias devem ser documentados.

5 QUALIDADE E SEGURANÇA ALIMENTAR

5.1 Políticas e procedimentos de qualidade e segurança alimentar

Os fornecedores devem desenvolver e manter programas específicos como parte de um Sistema de Gestão da Qualidade geral para garantir que os materiais fornecidos:

- atendam a todas as especificações, padrões e requisitos estabelecidos pela The Hershey Company.
- estejam em conformidade com todas as leis e regulamentos federais, estaduais e locais aplicáveis e padrões do setor
- estejam livres de qualquer risco físico, químico ou biológico

No mínimo, o Sistema de Gestão da Qualidade e segurança alimentar dos fornecedores deve cumprir com os padrões da GFSI e incluir:

- Defesa alimentar
 - GMPs
 - SSOPs
 - HACCP
 - Procedimentos de monitoramento ambiental (EMP)
 - Controle de alérgenos e ingredientes sensíveis
 - Eliminação de pragas
 - Prevenção e controle de material estranho
-

- Gestão de inventário e recebimento
- Avaliação de produto e processo
- Rastreabilidade do produto e simulações de recall
- Embalagens e rotulagem
- Armazenamento e envio
- Suporte de laboratório e registros analíticos
- Treinamento de funcionários

Os fornecedores devem descrever como eles controlam os riscos potenciais e garantem a segurança alimentar, incluindo, entre outros:

- Os resultados de uma análise de risco conduzida para identificar riscos à segurança alimentar em matérias-primas, materiais de embalagem e o processo; incluindo, entre outros, auxiliares de processamento, modificadores atmosféricos de contato com alimentos, embalagens dessecantes e material de embalagem.
- Pontos de controle e/ou pontos de controle críticos na produção para monitorar a segurança alimentar e identificar quando um processo está se desviando dos parâmetros definidos

5.2 HACCP

Os fornecedores devem desenvolver e manter um plano de HACCP para identificar e controlar os riscos associados ao material e/ou processo. Os fornecedores devem fornecer o fluxograma de HACCP para cada produto ou processo à The Hershey Company.

Os fornecedores podem fornecer uma cópia do plano de HACCP e, no mínimo, permitir que a Hershey visualize o plano nas instalações do fornecedor.

Para produtos e processos sem CCPs, os fornecedores devem fazer uma análise dos riscos e manter um fluxograma, a análise dos riscos e a documentação de apoio para justificar a decisão de não ter um CCP. Os fornecedores devem revisar a análise de risco, a documentação de apoio e o fluxograma pelo menos anualmente ou quando o processo, produto, equipamento e/ou outras áreas relacionadas à segurança alimentar forem alterados. Os fornecedores devem fazer a verificação e a validação de todos os programas de pré-requisitos usados para justificar decisões na análise de riscos para apoiar a ausência de CCPs. Lideradas por uma pessoa treinada, as equipes de HACCP do fornecedor devem desenvolver, monitorar, revisar e validar o plano de HACCP.

5.2.1 Monitoramento

Os fornecedores devem monitorar os limites críticos para cada CCP em uma frequência definida no plano de HACCP para garantir a implementação e a conformidade com o programa. Os funcionários responsáveis pelas atividades de monitoramento devem assinar e datar cada registro de monitoramento. Uma planilha central pode ser usada para alinhar as assinaturas aos nomes e cargos dos funcionários com clareza. Os fornecedores devem manter os registros de monitoramento legíveis e completos. Os fornecedores devem garantir que os instrumentos de medição usados para monitorar os CCPs, se houver, sejam apropriados e capazes de medir os limites críticos, e sejam calibrados.

5.2.2 Verificação

Os fornecedores devem estabelecer métodos, identificar funcionários responsáveis e desenvolver critérios para verificar a eficácia das atividades de monitoramento para garantir que eles alcancem o objetivo pretendido. O plano de HACCP deve descrever quem realiza as atividades de verificação, como e com que frequência as atividades são executadas.

5.2.3 Validação

Os fornecedores devem estabelecer métodos, identificar funcionários responsáveis e desenvolver critérios para validar programas de pré-requisitos, limites críticos e outros limites de segurança alimentar para garantir que eles alcancem o objetivo pretendido. Os fornecedores devem documentar todas as atividades de validação.

5.2.4 Revisão e reavaliação

Os fornecedores devem revisar o plano de HACCP pelo menos anualmente e quando o processo, produto, equipamento e/ou outras áreas relacionadas à segurança alimentar forem alterados. Os fornecedores devem documentar o processo de revisão e manter registros de revisões e do processo de revisão (por ex., atas de reuniões, registros de alterações).

5.2.5 Documentação

No mínimo, os fornecedores devem:

- Manter uma cópia assinada e atualizada do plano de HACCP para cada linha de produtos da Hershey
- Garantir que o gerente da fábrica ou autoridade da fábrica assine o plano de HACCP após a criação e a cada alteração
- Desenvolver um plano de HACCP para cada tipo de produto ou processo
- Incluir um layout da fábrica mostrando o fluxo de produto no plano de HACCP
- Garantir que um fluxograma atual, identificando os CCPs, esteja disponível mediante solicitação
- Resumir os CCPs, se houver, no plano de HACCP com limites críticos, atividades de monitoramento, ações corretivas e atividades de verificação; incluir a documentação da capacidade do processo para demonstrar que os limites críticos são compatíveis com as capacidades do processo da fábrica
- Garantir que a administração mantenha o controle do produto e do processo quando ocorrerem desvios
- Documentar todos os desvios e ações corretivas para demonstrar o controle do produto afetado
- Manter um registro de desvio
- Documentar a justificativa para a frequência de monitoramento e verificação no plano de HACCP
- Documentar a verificação e a validação de programas de pré-requisitos listados no plano de HACCP

5.3 Processo térmico (processo de pasteurização/tratamento)

Os fornecedores que fornecem alimentos termicamente processados devem cumprir todas as leis e regulamentos federais, estaduais e locais aplicáveis. Os fornecedores devem desenvolver e manter programas documentados para garantir que os produtos tenham uma redução mínima de 4 log de *Salmonella*. A redução varia para diferentes materiais. Por exemplo:

Produto	Microrganismos-alvo	Redução de log necessária
Amêndoas	<i>Salmonella spp</i>	4 log
Produtos derivados de amendoim	<i>Salmonella spp</i>	5 log
Produtos derivados de pistache	<i>Salmonella spp</i>	5 log
Avelã	<i>Salmonella spp</i>	5 log
Caju	<i>Salmonella spp</i>	5 log
Sementes	<i>Salmonella spp</i>	5 log
Coco	<i>Salmonella spp</i>	5 log
Grãos de cacau	<i>Salmonella spp</i>	6 log
	Contagem total de placas	3 log (grãos micronizados) ou 5 log (grãos inteiros)

Essa exigência se aplica a todos os processos de fabricação que têm uma exigência de tempo e temperatura definidos, seja como etapa de eliminação de patógenos e/ou como uma etapa de processo.

Os fornecedores devem manter todos os registros de produção e processamento. Os registros devem incluir estudos de mapeamento térmico, estabelecimento de processo, controle de desvios e avaliações de produtos.

O fornecedor com conhecimento especializado em processamento térmico deve validar os processos térmicos. Os fornecedores devem ter instalações e equipamentos apropriados para coletar dados de penetração de calor. Os fornecedores devem processar produtos com base em processos térmicos estabelecidos pelo mapeamento térmico. Os fornecedores devem conduzir verificações frequentes de fatores críticos para garantir que estejam dentro dos limites especificados no processo programado.

Os estudos de validação baseados na redução de log de bactérias aeróbicas totais devem fornecer referências de estudos científicos relevantes revisados por pares que estabeleçam a equivalência entre as reduções de log do patógeno alvo e bactérias aeróbicas totais.

O processo definido deve incluir, entre outros, o seguinte:

5.3.1 Desvios de processo

O fornecedor deve revisar os registros de todos os desvios de processo térmico e distribuí-los usando métodos científicos estabelecidos. Se o produto com a marca Hershey foi fabricado, o fornecedor deverá revisar as recomendações com a The Hershey Company para a disposição final do produto.

5.3.2 Revisão de registros

Os fornecedores devem fazer a revisão dos registros até o próximo dia útil após o processamento. A revisão dos registros deve incluir, entre outros, a revisão e a verificação de todos os registros de produção e processamento, testes e inspeções relevantes para garantir que somente o produto seguro e estável seja enviado ao comércio.

5.3.3 Validação de produtos

Os fornecedores devem realizar estudos de validação após a instalação de novas linhas e desenvolvimento e/ou alterações em um processo, embalagem ou produto, conforme considerado necessário pela Hershey. Os fornecedores podem usar uma instalação terceirizada qualificada (*por ex.*, universidades, laboratórios externos) para conduzir esses estudos de incubação.

5.3.4 Pós-processamento

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de operação pós-processamento. O programa deve incluir procedimentos de proteção contra contaminação pós-processamento.

5.4 Programas de pré-requisitos e controles preventivos

Os fornecedores devem estabelecer e manter programas de pré-requisitos, controles preventivos e procedimentos de ação corretiva, incluindo, entre outros, o monitoramento das ações corretivas tomadas, para apoiar o programa de HACCP.

5.4.1 Práticas dos funcionários

Os fornecedores devem desenvolver e manter programas de GMP documentados que controlem as condições para proteger e manter a segurança e a qualidade dos alimentos. Essas GMPs incluem, entre outras:

- Treinamento de funcionários
- Recebimento, manuseio e armazenamento de produtos e materiais
- Práticas de higiene e higiene dos funcionários
- Controle de doenças dos funcionários e doenças transmissíveis

Estes programas de GMP devem cumprir as recomendações da Comissão do Codex Alimentarius sobre os princípios gerais de higiene alimentar, quando aplicável.

Os funcionários devem lavar as mãos antes de iniciar as operações e após cada ausência ou atividade em que as mãos estejam potencialmente sujas (*por ex.*, usar o banheiro, usar lenço de papel/tecido, manusear material sujo, fumar, comer e beber). Se os funcionários usarem luvas, eles devem manter práticas de lavagem das mãos. Os funcionários que manuseiam diretamente o produto ou superfícies de contato com o produto devem limpar e higienizar as mãos após tocar em qualquer superfície que não seja de contato com alimentos, e antes de colocar luvas.

- Roupas: As roupas usadas pelos funcionários não devem apresentar um risco de contaminação para o produto. Os funcionários devem usar roupas limpas no início do turno. Os funcionários devem trocar roupas sujas, caso apresentem riscos de contaminação do produto. Se as camisas ou jalecos tiverem bolsos acima da cintura (ou mais baixos, caso o produto exposto esteja abaixo da cintura), os fornecedores devem garantir que sejam costurados ou estabelecer uma política que proíba o armazenamento de itens nesses bolsos.

Os funcionários devem trocar luvas e aventais descartáveis após cada intervalo, na reentrada e quando danificados. Os funcionários devem armazenar luvas e aventais não descartáveis em condições que não resultem em

contaminação quando não estiverem em uso.

- Visitantes: Os visitantes devem usar roupas e calçados adequados ao entrar em qualquer área de processamento ou manuseio de alimentos. Os visitantes devem entrar e sair das áreas de processamento e manuseio de alimentos através dos pontos adequados de entrada e saída de funcionários e devem cumprir todos os requisitos de lavagem das mãos e higiene pessoal. Os fornecedores devem ter requisitos de GMP para visitantes documentados.

5.4.2 Treinamento de funcionários

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de treinamento de funcionários para garantir treinamento regular sobre qualidade e segurança alimentar. Os fornecedores devem determinar a competência necessária para os funcionários que executam trabalhos que afetam a segurança alimentar, a defesa alimentar e a qualidade do produto em todas as funções que encontram materiais e produtos acabados. Os fornecedores devem treinar funcionários novos e temporários antes de começarem a trabalhar na produção. O programa de treinamento deve incluir treinamento de aprimoramento.

5.4.3 Programa de controle de alérgenos

O fornecedor deve ter um programa eficaz para identificar, avaliar e controlar alérgenos alimentares para garantir que alérgenos específicos não sejam incorporados inadvertidamente como um componente não declarado de qualquer produto. As informações fornecidas pelo fornecedor devem permitir uma determinação inequívoca da necessidade de declaração de alérgenos no produto da The Hershey Company.

Uma avaliação de alérgenos deve ser realizada como parte do desenvolvimento do plano de HACCP para identificar, revisar e documentar alérgenos que provavelmente estarão presentes. A avaliação de alérgenos deve considerar possíveis fontes de alérgenos relacionadas à formulação, processo e práticas específicas do local, incluindo: matérias-primas/ingredientes, auxiliares de processamento, adição de retrabalho e potencial para contato cruzado nas práticas de fabricação, armazenamento ou remessa. O programa também deve identificar possíveis caminhos para contaminação cruzada, incluindo, entre outros, retrabalho, corte, reprocessamento e contato cruzado de equipamentos.

A avaliação de alérgenos deve considerar todos os alérgenos na lista de categorias de alérgenos da The Hershey Company, bem como quaisquer outros identificados nos regulamentos locais e regulamentos dos países para os quais o produto é enviado. Os fornecedores não são responsáveis pelo produto sendo enviado para outros países sem conhecimento do fornecedor.

- Ovos e produtos derivados de ovos
- Produtos derivados de leite (soro de leite, caseína, manteiga, laticínios)
- Trigo e produtos derivados de trigo
- Ingredientes que não contêm glúten de trigo, como centeio, cevada e seus derivados
- Lecitina de soja*
- Proteína de soja*
- Amendoins*
- Nozes* (amêndoas, castanhas do Brasil, castanhas de caju, castanhas, coco, avelãs, macadâmias, nozes-pecans, pinhão, pistache, carité, nozes)
- Outras nozes (noz de faia, abóbora butternut, noz de chinquapin, noz de ginkgo, noz de carya, noz de lichia, noz de pili)
- Crustáceos/frutos-do-mar (camarão, lagosta etc.)
- Moluscos (ostras, mexilhões, mariscos)
- Peixe
- Sementes de gergelim
- Mostarda
- Raiz, talo e folhas de aipo (não sementes)
- Lupina
- Sulfitos se forem maiores que 10 ppm
- Látex

*A The Hershey Company considera os óleos refinados, branqueados e desodorizados derivados desses alimentos não alergênicos.

Quando possível, os alérgenos devem ser “retirados” do produto, tornando a rotulagem desnecessária. Isso pode ser alcançado por reformulação ou evitando contaminação cruzada da fabricação (por meio de manuseio adequado de retrabalho, sequenciamento de produto,

limpeza de troca ou lavagem de troca). Evitar a introdução de alérgenos por meio de contato cruzado de outras linhas (equipamento que não seja comum) ou outras áreas de produção deve ser estritamente gerenciado por meio do manuseio de matéria-prima (por exemplo, uso de utensílios com código de cores e ferramentas de trabalho), manuseio de retrabalho, GMP e treinamento de conscientização do funcionário sobre alérgenos.

Materiais contendo alérgenos devem ser armazenados de uma maneira que impeça a contaminação cruzada. O produto de retrabalho contendo alérgenos como ingrediente deve ser usado somente em produtos que contenham o mesmo alérgeno que um ingrediente.

Deve haver controles em vigor para garantir que a The Hershey Company seja notificada de todos os alérgenos presentes (como ingredientes ou traços). Quando um novo alérgeno for identificado em um produto onde não estava presente anteriormente e, portanto, não está rotulado (por ex., descoberta de um contato cruzado de alérgeno ou alteração no perfil de alérgeno de uma matéria-prima), a The Hershey Company deve ser notificada imediatamente (consulte a *Seção 1.4 – Notificar a The Hershey Company sobre eventos significativos*).

O treinamento de alérgenos deve ser fornecido para que todo o pessoal envolvido possua informações e habilidades essenciais relativas às suas responsabilidades de trabalho e ao perfil de risco de alérgenos do local. Isso inclui identificar ingredientes e produtos que contêm alérgenos, conhecer as etapas do processo em que os alérgenos poderiam ser introduzidos ao produto inadvertidamente e compreender os métodos de controle aplicados.

5.4.4 Controle de contaminação física

O fornecedor deve realizar uma avaliação de risco para determinar possíveis fontes de matéria estranha. Os fornecedores devem desenvolver e manter programas para prevenção e controle de materiais estranhos. O programa deve descrever a manutenção, configuração, verificação e frequência de testes para todos os dispositivos de prevenção e/ou detecção de materiais estranhos usados pelo Fornecedor. O programa deve incluir diretrizes para a prevenção de contaminação e disposição de materiais com contaminação suspeita ou conhecida. Os fornecedores devem manter a documentação das descobertas de materiais estranhos com causa raiz e ações corretivas.

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa para controlar vidro e plástico rígido/quebrável. O programa deve identificar equipamentos e outras áreas contendo vidro e plástico rígido/quebrável. O programa deve restringir o uso de dispositivos e suprimentos de vidro e plástico rígido/quebrável. As instalações de materiais de embalagem em vidro devem limpar adequadamente os recipientes e fornecer proteção para materiais e ingredientes em caso de quebra de vidro ou plástico rígido/quebrável durante a produção.

Todos os materiais fabricados para a The Hershey Company devem passar por uma etapa de prevenção e/ou detecção apropriada de material estranho para o processo e o material em questão (*por ex.*, raios-x, detectores de metal, filtros, monitores). A sensibilidade (*por ex.*, limites de detecção, tamanhos de tela, força do ímã) da etapa de prevenção e/ou detecção de material estranho deve ser apropriada para o processo e material em questão. Os fornecedores devem otimizar o grau de detecção, prevenção e mitigação com base na melhor tecnologia disponível para a aplicação específica.

5.4.4.1 Requisitos de detecção de metal

O limite de detecção para um detector de metal de ponto final dependerá do tipo de produto, embalagem e do equipamento de detecção. As configurações do equipamento de detecção devem ser determinadas e aplicadas para atingir o nível mais sensível possível para fornecer proteção máxima contra contaminação por metal.

Os detectores de metal de “produtos acabados” (não embalados ou embalados) da Hershey devem ser instalados para fornecer a maior probabilidade de detectar consistentemente os menores contaminantes ferrosos, não ferrosos e de metal de aço inoxidável da série 316 que podem ser perigosos para a saúde do consumidor.

As instalações típicas da Hershey alcançam padrões mínimos de sensibilidade para detecção e rejeição consistentes das seguintes peças de teste:

0,8 mm ferroso

1,0 mm não ferroso

1,2 mm aço inoxidável não magnético, série 316

5.4.5 Calibragem do equipamento

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de calibragem para avaliar o desempenho dos

dispositivos de medição operacionais (*por ex.*, detectores de metal, termômetros). O programa deve incluir documentação de ações corretivas para abordar o uso de um dispositivo de medição não calibrado ou impreciso.

5.4.6 Limpeza e higienização

O fornecedor deve ter implementado um programa de higienização, por escrito, que garanta a limpeza do ambiente de produção de alimentos, equipamentos (incluindo caminhões de entrada e saída) e ferramentas. O programa deverá abordar:

- Cronogramas centrais de higienização; incluindo, entre outros, equipamentos, áreas, estruturas a serem limpas, métodos de limpeza, monitoramento e procedimentos de verificação.
- Uso correto de equipamentos e ferramentas de higienização apropriados
- Desmontagem e remontagem do equipamento
- Uso de produtos de limpeza, higienização e desinfecção de grau alimentício
- Produtos químicos a serem usados e como devem ser usados, incluindo concentrações químicas, tempo de contato, temperaturas, frequências e procedimentos de enxágue
- Procedimentos de inspeção
- Verificação da eficácia da higienização
- Programas de monitoramento de higiene (não patógena)
- Manutenção de registros, revisão de registros e planos de ação corretiva

5.4.6.1 Garantia da eficácia da higienização

Os fornecedores devem realizar e documentar inspeções visuais para garantir a eficácia da limpeza. Os fornecedores também devem verificar a eficácia da limpeza (*por ex.*, monitoramento da bioluminescência ou esfregaço das superfícies de contato com alimentos no final do ciclo de limpeza, mas antes da higienização) e documentar ou registrar os resultados. O programa deve abordar a nova limpeza e documentação de ações corretivas quando ocorrerem desvios. Os fornecedores devem garantir que as áreas de processamento de alimentos, superfícies de contato com alimentos, equipamentos e instalações sanitárias dos funcionários estejam limpas antes da produção.

5.4.6.2 Controles de tráfego

- Os fornecedores devem mitigar os riscos apresentados pela movimentação do funcionário (*por ex.*, a pé, em empilhadeiras, macacos manuais) entre Prontos para consumo (RTE), e não prontos para consumo (NRTE) e áreas comuns, quando aplicável; usando padrões de tráfego e fluxogramas de produto.
- Os fornecedores que fornecem materiais microbiologicamente sensíveis à The Hershey Company devem considerar a manutenção de estações de higienização dos pés (*por ex.*, pedilúvio, espuma) e estações de lavagem e higienização das mãos ou junções de higiene na área de alto risco.

5.4.6.3 Restauração higiênica

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado para abordar a restauração higiênica, definida como ações corretivas para manter a condição higiênica do ambiente de processamento e para garantir a produção de alimentos saudáveis e seguros após um evento que possa comprometer a segurança alimentar (*por ex.*, vazamentos no telhado ou no teto).

Este programa deve abordar ações imediatas e de longo prazo, necessárias para determinar o impacto potencial do produto e evitar a contaminação potencial da área de processamento.

Os fornecedores devem colocar em retenção qualquer produto que possa ter sido contaminado por um evento que possa comprometer a segurança alimentar. Os fornecedores devem realizar o monitoramento ambiental da área durante a restauração higiênica. Os fornecedores de ingredientes devem notificar a The Hershey Company se o produto saiu do controle do fornecedor ou o fornecimento para a The Hershey Company pode ser afetado. Para co-fabricação/co-embalagem/licenciamento: os fornecedores devem notificar a The Hershey Company se algum produto fabricado para a The Hershey Company estiver envolvido neste tipo de incidente.

5.4.6.4 Programa de monitoramento microbiológico ambiental (EMMP)

Os fornecedores que fabricam ou manuseiam materiais microbiologicamente sensíveis para a The Hershey Company devem ter implementado um Programa de Monitoramento Microbiológico Ambiental (EMMP). O EMMP deve verificar se os ~~controles colocados em prática durante a avaliação de zoneamento higiênico~~ são eficazes na prevenção de potencial contaminação

~~cruzada~~ entre diferentes zonas de higiene. O rigor do programa da fábrica depende da avaliação de riscos do produto e do processo e da probabilidade de os patógenos sobreviverem ou crescerem nos produtos acabados durante o armazenamento e a distribuição.

Todos os fornecedores devem ter um programa de monitoramento ambiental baseado em riscos em vigor para patógenos e indicadores de higiene. Devem incluir, no mínimo, todas as áreas de produção com produtos abertos e prontos para consumo. O programa de monitoramento ambiental também deve identificar quaisquer riscos potenciais nas áreas de produção e de produtos abertos, para que possam ser gerenciados de maneira adequada e evitados de se tornarem a fonte de contaminação do produto. O projeto do programa de monitoramento ambiental deve ser baseado nos riscos e, no mínimo, incluir:

- Protocolo de amostragem
- Identificação de locais de amostra com base em conceitos de zoneamento
- Frequência dos testes
- Organismos alvo (por ex., patógenos, organismos de deterioração e/ou organismos indicadores)
- Métodos de teste cientificamente válidos
- Registro e avaliação dos resultados
- Correções e ações corretivas em caso de resultado positivo
- Revisão anual do programa de monitoramento ambiental
- Plano de monitoramento para eventos que possam induzir risco de contaminação cruzada (construção,

vazamentos no telhado etc.) Uma justificativa deve ser fornecida para áreas que não estão incluídas no zoneamento

de EMMP.

5.4.7 Programa de controle de produtos químicos

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de aprovação e controle de produtos químicos para garantir o uso e armazenamento seguros dos produtos químicos, incluindo aqueles usados no programa de eliminação de pragas. O programa deve garantir que apenas produtos químicos aprovados de grau alimentício sejam usados na produção de alimentos e materiais de embalagem em contato com alimentos.

Os fornecedores devem lubrificar com lubrificantes de grau alimentício. o equipamento localizado sobre o produto ou transportadores de produtos. Os fornecedores devem usar tinta não tóxica em áreas de manipulação de alimentos e apenas em superfícies que não tenham contato com alimentos. Os fornecedores devem manter a separação física de lubrificantes de grau alimentício e não alimentício em áreas de armazenamento e gabinetes para evitar potencial contaminação. Os fornecedores devem rotular com clareza pistolas de graxa para lubrificantes de grau alimentício ou não alimentício.

Os fornecedores devem fornecer fichas de dados de segurança (Safety Data Sheets, SDS) para todos os materiais fornecidos à The Hershey Company mediante solicitação. Se uma SDS não for apropriada para o material fornecido à Hershey, os fornecedores devem fornecer uma carta explicando a justificativa regulatória usada para determinar que uma SDS não é necessária.

5.4.8 Gerenciamento integrado de pragas

O fornecedor deve ter implementado, por escrito, um programa de gerenciamento de pragas para monitorar e controlar a atividade de pragas na instalação e na área circundante de maneira eficaz. Se forem usados pesticidas, o fornecedor deve garantir que eles sejam usados de acordo com os regulamentos locais e que os resíduos de pesticidas não excedam os limites estabelecidos pela lei do local da instalação e do local onde a Hershey receberá o material. O fornecedor deve garantir que medidas apropriadas sejam tomadas para evitar que pesticidas contaminem os produtos alimentícios.

Os operadores de controle de pragas (PCOs) licenciados ou funcionários treinados devem documentar cada inspeção e abordar deficiências com ações corretivas. Os fornecedores devem documentar deficiências e todas as ações corretivas.

Os fornecedores devem treinar todos os funcionários para aumentar a conscientização sobre o programa de eliminação de pragas e as ações que devem ser tomadas, se os funcionários forem expostos a elementos do programa de eliminação de pragas (*por ex.*, estações de iscas, armadilhas, aplicação de pesticidas).

5.4.9 Defesa alimentar e fraude alimentar

Os fornecedores devem estabelecer e manter um programa documentado de defesa alimentar e prevenção à fraude alimentar que especifique as medidas implementadas para identificar a defesa alimentar e vulnerabilidades à fraude alimentar, estratégias de mitigação e sua gestão.

5.4.9.1 Plano de defesa alimentar e prevenção à fraude alimentar

O plano de defesa alimentar do local deve incluir métodos, responsabilidades e critérios para prevenir a adulteração de alimentos causada por um ato deliberado de sabotagem ou incidente semelhante ao terrorismo, e deve incluir também medidas para proteger os ingredientes recebidos. O plano de prevenção à fraude alimentar do local deve incluir os métodos, a responsabilidade e os critérios para identificar a vulnerabilidade do local à fraude alimentar. A avaliação da vulnerabilidade à fraude alimentar deve incluir a suscetibilidade do local à substituição, rotulagem incorreta, diluição e falsificação do produto, que podem ter um impacto adverso na segurança alimentar.

5.4.10 Instalações

5.4.10.1 Estrutura da fábrica

O local de fabricação deve ter projeto e construção adequados para garantir a produção de materiais seguros e de alta qualidade. A instalação, incluindo as instalações dos serviços públicos, deve ser projetada para evitar que fontes potenciais de contaminação afetem os materiais fabricados para fornecimento à Hershey Company. A estrutura da fábrica deve fornecer separação física adequada para evitar qualquer contaminação cruzada (por ex., cru e processado, alérgeno e não alérgeno). As áreas das instalações devem ser mantidas para atender às considerações de defesa alimentar. A localização e o design de lixeiras, vasos sanitários e instalações para lavagem, secagem e higienização das mãos devem ser adequados para cumprir as GMPs. O fornecedor deve garantir que a instalação seja mantida de maneira satisfatória.

5.4.10.2 Manutenção

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa para garantir que a manutenção seja realizada de forma a minimizar o risco de contaminação do produto, embalagem ou equipamento. O programa deve incluir, entre outros, manutenção preventiva, instalação e reparos. Os fornecedores devem manter um cronograma de manutenção preventiva para cobrir edifícios, equipamentos e instalações essenciais para a qualidade e segurança alimentar. Os funcionários de manutenção devem informar a administração se os reparos e/ou manutenção representam uma ameaça potencial à segurança dos produtos.

Se forem usados fita adesiva ou plástico como reparo temporário pendente de reparo permanente, os fornecedores devem manter o reparo temporário em condições higiênicas. Em nenhuma circunstância os reparos temporários podem ser usados em longo prazo. A administração deve responder de forma adequada para proteger o produto, o que pode incluir a realização de reparos fora dos horários de processamento.

Os fornecedores devem fornecer ferramentas de manutenção dedicadas para uso na área de RTE, onde e quando apropriado. Todos os prestadores de serviços e fornecedores devem atender aos requisitos do programa de GMP enquanto trabalham nas instalações.

5.4.10.3 Gerenciamento de serviços públicos

O fornecedor deve ter implementado programas para garantir o fornecimento seguro de serviços públicos em áreas de produção de alimentos. Serviços públicos incluem climatização do ambiente, ar comprimido, água, vapor e sistemas hidráulicos centralizados. Os fornecedores devem desenvolver e manter programas eficazes para o gerenciamento e o controle de serviços públicos, incluindo padrões de ação corretiva desses serviços. Todas as normas de teste dos serviços públicos devem ser definidas para áreas aplicáveis com base em uma avaliação de riscos. Climatização do ambiente/ar comprimido, vapor e água devem ser monitorados periodicamente. Os limites de ação corretiva aplicáveis devem ser definidos e seguidos para todos os resultados de teste fora da especificação. A manutenção e a revisão de registros devem estar em vigor para planos de ação corretiva.

5.4.10.4 Descarte de resíduos

Os fornecedores devem remover os resíduos das instalações de maneira eficaz e regular. Se os resíduos forem mantidos no local antes do descarte, os fornecedores devem usar uma área de armazenamento separada, que seja comprovadamente à prova de moscas e contida para evitar riscos potenciais à qualidade e segurança alimentar. Os fornecedores devem limpar e higienizar rotineiramente os equipamentos de descarte, caixas e áreas de armazenamento para evitar a atração de pragas. Durante as inspeções de higiene diárias e documentadas, os fornecedores devem revisar a gestão de resíduos.

6.1 Compra

Todos os materiais (matérias-primas, ingredientes e embalagens) usados para fabricar os produtos acabados da The Hershey Company devem vir de fornecedores aprovados, que são selecionados com base em sua capacidade de atender e manter a conformidade com os requisitos da The Hershey Company.

6.1.1. Aprovação do fornecedor

O fornecedor deve comprar materiais apenas de fornecedores que sejam aprovados por meio de um programa documentado desenvolvido para gerenciar a qualidade e segurança alimentar. O fornecedor deve desenvolver e documentar as expectativas, requisitos e/ou especificações de qualidade para as mercadorias adquiridas, usando avaliações baseadas em riscos, semelhantes aos programas deste Manual de SQE, e disponibilizá-los aos seus fornecedores.

Os elementos de um programa aceitável de aprovação de Fornecedor incluem, entre outros:

- Especificações
- Análise de riscos dos materiais fornecidos
- Análise de riscos do local de entrada do fornecedor
- Avaliação dos programas de qualidade e segurança alimentar do fornecedor
- Processo para avaliar ingredientes de alto risco e determinação do controle de riscos (por ex., uma etapa de eliminação)
- Método de aprovação do fornecedor
- Auditoria das instalações e depósitos do fornecedor
- Atividades de verificação contínua do fornecedor que podem incluir
 - Auditorias no local
 - Amostragem e teste
 - Revisão dos registros relevantes de segurança alimentar do fornecedor
 - Revisão dos indicadores de desempenho aplicáveis do fornecedor
- Certificados de análise ou conformidade

6.1.2. Especificações – Matérias-primas, ingredientes e embalagens

Os fornecedores devem desenvolver e manter especificações documentadas e atuais de matérias-primas, ingredientes e embalagens. Os fornecedores devem manter um registro de especificações de matéria-prima, ingredientes e embalagens.

6.1.2.1. Certificados de análise/garantias

Os fornecedores devem manter certificados de análise, cartas de garantia, garantias contínuas de alimentos puros ou documentos equivalentes para todas as matérias-primas, ingredientes e embalagens de contato com alimentos recebidos.

6.1.2.2. Verificação de rótulo

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de controle de rótulos para garantir que os rótulos corretos sejam recebidos e armazenados de maneira adequada. Todos os rótulos devem estar em conformidade com as leis, regulamentos e especificações e requisitos de compra da The Hershey Company.

No mínimo, o programa deverá abordar:

- Revisão do rótulo no recebimento em relação às aprovações regulatórias, quando aplicável, e às especificações internas. A revisão e verificação do rótulo pode incluir a precisão da declaração do alérgeno, informações sobre ingredientes, informações nutricionais, quantidade líquida, símbolo kosher e reivindicações específicas.
- Armazenamento e uso de rótulos

Os fornecedores devem garantir que os rótulos dos produtos inspecionados pelo USDA que estão sujeitos à aprovação do esboço sejam aprovados pelo USDA. Uma documentação das aprovações de esboços e genéricas deve ser mantida.

6.1.3. Programa de monitoramento de materiais

A The Hershey Company exige que algumas matérias-primas e ingredientes específicos de entrada façam parte de um Programa de monitoramento de materiais. Este programa foi elaborado para verificar possíveis contaminantes da cadeia de abastecimento e atestar que os materiais atendem consistentemente às expectativas da The Hershey Company em relação à especificação, segurança alimentar química e conformidade com todos os requisitos regulamentares aplicáveis para o país designado do local de recebimento da The Hershey Company. Os materiais são selecionados para o programa a critério da The Hershey Company.

De acordo com o programa, os fornecedores devem enviar amostras representativas dos materiais especificados pela The Hershey Company para um laboratório designado aprovado pela The Hershey Company para testes de contaminantes potenciais. Este teste é um acréscimo aos testes exigidos para conformidade com a especificação da The Hershey Company e pode incluir parâmetros de teste adicionais aos exigidos pela especificação. Os resultados dos testes serão divulgados para os fornecedores e para a The Hershey Company simultaneamente.

6.1.4. Não conformidade do fornecedor

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de gestão de materiais não conformes (*ou seja*, matérias-primas, ingredientes, embalagens, produtos acabados e equipamentos) para garantir que qualquer material que não atenda às especificações seja adequadamente gerenciado para evitar o uso ou envio inadvertido do material.

6.1.5 Recebimento

Os fornecedores devem desenvolver e manter um procedimento de recebimento. O programa deve abordar a limpeza, integridade e a segurança do equipamento transportador. Além disso, o programa deve incluir a inspeção e o manuseio dos materiais (matérias-primas, ingredientes, WIP e embalagens) que são transportados.

6.1.6 Gerenciamento de inventário

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de gerenciamento de inventário (princípios “primeiro que entra é o primeiro que sai” [first-in first-out, FIFO] ou “primeiro que vence é o primeiro que sai” [first-expired-first-out, FEFO]) para garantir o uso oportuno de matérias-primas armazenadas, ingredientes e embalagens e para prevenir matérias-primas, ingredientes e embalagens armazenados de se tornar uma fonte de contaminação. Os fornecedores devem documentar o rastreamento do lote, desde o recebimento até o uso de matérias-primas, ingredientes e embalagens de contato com alimentos para manter a rastreabilidade total.

6.1.7 Prestadores de serviços terceirizados

Os fornecedores devem definir e documentar as expectativas para todos os serviços contratuais que afetem a segurança alimentar. Essas expectativas devem incluir uma descrição completa do serviço e detalhar as necessidades de treinamento relevantes.

6.2 Fabricação

6.2.1. Especificações de produtos

Para o produto acabado da Hershey, o fornecedor deve garantir que as especificações de qualidade do produto da The Hershey Company sejam implementadas no local de fabricação e que o pessoal apropriado da fábrica tenha acesso às especificações mais recentes para o produto acabado fornecido à The Hershey Company. Além disso, os fornecedores devem desenvolver e manter um programa para garantir que tenham e cumpram as especificações mais atuais da Hershey Company.

O fornecedor deve entregar materiais que atendam às especificações da The Hershey Company. Se o fornecedor antecipar que não será capaz de atender à especificação, o representante de contratação ou de QRC da The Hershey Company deverá ser notificado imediatamente (consulte a [Seção 1.4 – Notificar a The Hershey Company sobre eventos significativos](#)).

Os Licenciados devem fornecer à The Hershey Company uma Especificação da Qualidade do Produto, que especifica os ~~componentes do produto, porcentagens de ingredientes, instruções de monitoramento (análises microbiológicas), requisitos de controle de peso,~~

instruções de codificação, armazenamento e instruções de envio e padrões de aparência de produto e embalagem.

6.2.2 Fluxo do processo

Os fornecedores devem projetar e organizar o fluxo do processo para evitar contaminação cruzada e manter um fluxo contínuo de produto ao longo do processo (*por ex.*, separação entre áreas de alimentos crus e RTE).

Deve-se considerar o seguinte:

- As áreas sensíveis nas quais os alimentos foram submetidos a uma etapa de “eliminação”, uma “intervenção de segurança alimentar” e/ou estão sujeitos ao manuseio pós-processamento devem ser separadas de outros processos, matérias-primas ou equipe que manipula matérias-primas para garantir que a contaminação cruzada seja evitada.
- Os pontos de acesso da equipe devem ser localizados, projetados e equipados para permitir que a equipe use roupas de proteção diferenciadas e pratique um alto padrão de higiene pessoal para evitar a contaminação do produto e contaminação cruzada.
- Os pontos de transferência do produto devem ser localizados e projetados para evitar o comprometimento da segregação e minimizar a contaminação cruzada.

6.2.3 Amostragem, inspeção e análise

Os fornecedores devem desenvolver e manter programas de amostragem, inspeção e/ou análise de matérias-primas, ingredientes, WIP e produtos acabados para garantir que as matérias-primas, ingredientes, WIP e produtos acabados cumpram as especificações e requisitos regulamentares relevantes e sejam fiéis ao rótulo.

Os fornecedores devem usar métodos aprovados para o tipo de alimento pretendido pela AOAC (edição atual), métodos atuais da FDA ou USDA dos EUA, métodos aprovados pela The Hershey Company ou métodos alternativos validados como equivalentes aos métodos aceitos observados aqui para todas as análises, seja realizada pelo fornecedor ou por um laboratório terceirizado. Os fornecedores devem documentar e manter registros de todas as inspeções e análises.

6.2.4 Embalagens

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de embalagens para garantir que as embalagens de produtos acabados e contêineres de transporte sejam devidamente fechadas e lacradas, com lacres à prova de violação, e protejam o produto acabado das condições ambientais e de transporte. O material em contato com o alimento deve atender aos requisitos regulatórios apropriados para materiais de contato com alimentos.

Os fornecedores devem garantir que o rótulo e todos os componentes de embalagem sendo usados correspondam uns aos outros e ao produto acabado sendo fabricado.

6.2.5 Programa de controle peso líquido, medição de líquido e de contagem de peças

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de controle de peso líquido, medição de líquido e/ou contagem de peças para garantir que os requisitos de peso, conteúdo e/ou quantidade sejam atendidos para todos os produtos acabados fabricados para a The Hershey Company. O programa de controle de peso líquido deve incluir a aplicação de controles estatísticos de processo, verificação de balança de rotina, calibração periódica, planos de ação corretiva e diretrizes para o manuseio de produtos não conformes.

Os fornecedores devem manter a documentação dos testes e métodos usados para garantir o controle adequado de peso, contagem e/ou quantidade

Os critérios de amostragem para todas as linhas de embalagem devem ser especificados no plano de controle de peso líquido. Os dados devem ser coletados rotineiramente e em todo o lote de conformidade. Os pesos da tara das embalagens devem ser verificados continuamente para garantir que não ocorreram alterações significativas nos pesos das embalagens.

O programa deve cumprir todas as leis e regulamentos aplicáveis e deve seguir as diretrizes da edição mais recente do Manual 133 do NIST: verificação de conteúdo líquido de mercadorias embaladas ou da rotulagem de peso líquido do FSIS para carnes e produtos avícolas, conforme aplicável.

Lotes fora de conformidade devem ser mantidos para posterior avaliação e disposição (consulte a [Seção 4.1 – Retenção e](#)

6.2.6 Transições

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de mudança, incluindo liberação de linha, inspeção pré-partida e mudanças de data de código. O programa deve garantir que todas as embalagens e rótulos impressos sejam removidos do equipamento de linha no final da execução, incluindo caixas parciais e/ou caixas em esteiras antes da paletização. Os fornecedores devem inspecionar o equipamento e a área e documentar as referidas inspeções.

6.2.7 Retrabalho

O fornecedor deve ter implementado um programa por escrito para controlar o uso de materiais retrabalhados (WIP e produtos acabados) em qualquer produto fornecido à The Hershey Company. Se o retrabalho precisar ser reincorporado ao produto como uma etapa “em processo” (não simplesmente reembalar ou reencaixotar produto acabado), as condições para o uso de retrabalho devem ser estabelecidas com clareza na fórmula do produto e/ou especificações, e documentos locais equivalentes (por ex., receita de fabricação, matriz de retrabalho) com aprovação prévia da The Hershey Company.

As condições de uso de retrabalho devem incluir: o tipo e a quantidade de retrabalho que pode ser adicionado ao produto alvo, condições de armazenamento, etapas de reprocessamento em que será adicionado, método de adição, identificação de alérgenos, prazo de validade, requisitos especiais de manuseio e identificação do número de lote para rastreabilidade. Se o retrabalho for identificado como potencialmente contendo alérgenos, deve ser segregado, controlado e incorporado apenas no mesmo produto e/ou apropriadamente rotulado. O inventário de retrabalho e os controles de uso devem incluir práticas de rotação de estoque para garantir que o retrabalho mais antigo seja usado primeiro

Os fornecedores devem manter registros de todas as operações de retrabalho para manter a rastreabilidade. Os fornecedores devem incluir retrabalho na análise de riscos do plano de HACCP e fluxograma. Se o retrabalho não for usado, os fornecedores devem adicionar uma nota para esse efeito no plano de HACCP.

6.3 Armazenamento

6.3.1.1 Armazenamento de matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP e/ou produtos acabados

Os fornecedores devem assegurar que as instalações usadas para manusear ou armazenar matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP e/ou produtos acabados sejam de projeto adequado e apropriadas para a retenção e armazenamento de tais itens e sejam mantidas e protegidas para evitar contaminação potencial.

Matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP e produtos acabados não devem ser armazenados próximos a quaisquer materiais que tenham odores fortes ou adjacentes a produtos químicos, sejam eles perigosos ou não perigosos. Os fornecedores e transportadores devem manter as matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP e produtos acabados nas condições (temperatura e umidade relativa) recomendadas pelo fabricante durante todas as etapas de armazenamento e transporte.

Os fornecedores devem fazer uma análise dos riscos ao manter matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP ou produtos acabados em condições alternativas de armazenamento para garantir que não haja risco à integridade desses itens, contaminação e nenhum efeito adverso na qualidade e segurança dos alimentos.

6.3.1.2 Armazenamento de equipamentos e recipientes

Os fornecedores devem armazenar equipamentos e recipientes em salas projetadas e construídas para permitir o armazenamento higiênico e eficiente de equipamentos e recipientes. Os fornecedores não devem armazenar utensílios de processamento ou embalagens em áreas usadas para armazenar produtos químicos perigosos e/ou substâncias tóxicas. Os equipamentos e paletes não devem ser armazenados do lado de fora. Se o armazenamento externo não puder ser evitado, os fornecedores devem armazenar os materiais de maneira higiênica para evitar abrigar pragas, e desenvolver um programa para limpar equipamentos e paletes antes de entrar novamente no prédio.

6.3.1.3 Armazenamento de produtos químicos perigosos e substâncias tóxicas

Os fornecedores devem armazenar produtos químicos perigosos e substâncias tóxicas de forma que não representem risco para ~~o equipamento, matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP, produtos acabados, equipamento de manuseio de produto ou áreas onde~~

o produto é manuseado, armazenado ou transportado.

6.3.2 Envio

6.3.2.1 Liberação do produto

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa documentado de liberação de produtos acabados. O programa deve garantir que o produto acabado seja liberado somente para carregamento/embarque por funcionários autorizados e após todas as inspeções e análises serem concluídas e documentadas com sucesso (*por ex.*, retenções de qualidade, revisão pré-embarque, testes microbiológicos).

6.3.2.2 Carregamento e envio

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de carregamento e transporte documentado. No mínimo, o programa deverá:

- Descrever os equipamentos aceitáveis e inaceitáveis, e as condições do contêiner de transporte (incluindo tubos e equipamentos de carga/descarga). Bloqueios de carga, bolsas de ar ou um padrão de carregamento fixo giratório podem ser usados para eliminar o excesso de espaço e deslocamento da carga em trânsito. Madeira NÃO deve ser usada.
- Inspeccionar veículos com temperatura controlada e dispositivos de monitoramento de temperatura a bordo
- Verificar a construção do tanque a granel (aço inoxidável), a frequência e as condições para a higienização de equipamentos, os registros do tanque e os certificados de limpeza e a aprovação das estações de lavagem.
- Para onde a Hershey direcionar o trânsito, ela direcionará o protocolo de transporte e a aprovação das estações de lavagem. Os transportadores devem ser lavados em uma estação de lavagem aprovada pela Hershey.
- Exigir inspeções documentadas de contêineres de transporte (*por ex.*, carretas, caminhões-tanque, caminhões)
- Exigir rotação de estoque adequada (*ou seja*, o produto deve ser enviado até a primeira data de validade)
- Incluir o manuseio de produtos acabados devolvidos e/ou retornados

Os fornecedores devem criar programas de carregamento e descarregamento para minimizar a exposição desnecessária às condições e para manter a integridade da matéria-prima, ingrediente, embalagem e produto acabado.

6.3.2.3 Vedações

Os fornecedores devem desenvolver e manter uma política de lacre para garantir que nenhum produto seja adulterado ou perdido enquanto estiver sob o controle do transportador. Os fornecedores devem garantir que os materiais enviados a fornecedores externos para reembalagem, reprocessamento ou outro manuseio, sejam lacrados ou travados de maneira adequada durante o transporte de e para o local do fornecedor externo.

Os contêineres devem ter os lacres intactos na chegada à The Hershey Company ou co-fabricantes e o número do lacre do veículo deve corresponder ao número do lacre original aplicado no ponto de envio original.

As remessas que cruzarem fronteiras ou forem abertas pela alfândega ou pessoal regulador (pessoal da balança, polícia, patrulha de fronteira etc.), exigem um lacre de substituição na porta ou escotilha aberta. Além disso, o novo número de lacre deve ser documentado no BOL (conhecimento de embarque [Bill of Lading]) junto ao nome da pessoa reguladora e número de identificação ou crachá. O lacre original deve ser guardado pelo motorista e entregue ao pessoal de recepção da Hershey para comparar com o BOL. Se um funcionário da alfândega abrir um contêiner de produto individual (caixa, tambor, sacola etc.), o contêiner deve ser lacrado novamente e o motorista deve documentar que o contêiner foi aberto no BOL. (OBSERVAÇÃO: os motoristas de caminhão devem obter novos lacres dos despachantes aduaneiros da Hershey ou estar equipado com lacres extras ao se deslocar pelas fronteiras dos EUA). Se os contêineres de produtos forem levados pela alfândega, o número de unidades perdidas deve ser anotado nos registros de embarque, junto a assinatura ou o número do crachá do agente. Podem ser necessários lacres extras para remessas enviadas ao México.

Produtos químicos, sejam eles perigosos ou não perigosos, ou materiais com odores fortes não devem ser enviados no mesmo caminhão/carreta com os produtos acabados destinados à The Hershey Company. Embora as remessas LTL (menores que a capacidade do caminhão [Less than Truckload]) não sejam obrigadas a ter um lacre ou forma de lacre contínuo devido à natureza inerente das remessas LTL, os fornecedores devem manter a segurança das carretas do remetente com um cadeado e a transportadora deve garantir que nenhum produto foi adulterado ou perdido enquanto sob o controle da transportadora.

6.4 Gestão e controle de documentos

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de controle de documentos e retenção de registros que demonstre

efetivamente a implementação de sistemas de qualidade e segurança alimentar. No mínimo, o programa deverá: Identificar funcionários responsáveis por monitorar, verificar, manter, reter e descartar registros

- Garantir que os registros estejam prontamente acessíveis e armazenados com segurança para evitar danos e deterioração
- Estabelecer requisitos de prazo de retenção de registros em conformidade com os períodos especificados pelas leis e regulamentos aplicáveis

6.5.1 Identificação de produtos

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de identificação de produtos, especificando os funcionários responsáveis pela identificação de produtos, incluindo matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP e produtos acabados, durante todas as fases de produção e armazenamento. No mínimo, o programa deve garantir que:

- os produtos sejam claramente identificáveis durante todos os estágios de recebimento, produção, armazenamento e transporte
- os rótulos dos produtos acabados estejam em conformidade com as especificações do cliente e todas as leis e regulamentações aplicáveis
- Se aplicável, os rótulos dos produtos contenham o símbolo Kosher ou Halal, apropriado de sua autoridade religiosa Kosher ou Halal.
- Os registros de identificação de produtos sejam mantidos

6.5.2 Codificação do lote e tamanho do lote

Um lote é definido como uma unidade de matéria-prima, embalagem ou produtos acabados que pode ser descrita com clareza no contexto de uma intervenção ou outros controles que permitiriam qualquer ação subsequente sobre o produto (*por ex.*, um recall) a ser inquestionavelmente limitada a essa unidade. As definições de lote facilitam os controles internos, fornecem limites claros em torno da entrada de matérias-primas e embalagens e potencialmente minimizam o impacto de um recall caso surja um problema. Os fornecedores atribuem um lote por meio de codificação, que é um número de identificação atribuído aos produtos que indica a remessa ou o lote no qual o produto foi fabricado ou processado.

6.5.2.1 Codificação

Os fornecedores devem ser capazes de aplicar um código de data alfanumérico de vários dígitos, bem como o designador Best By (Válido até), a todas as unidades de varejo que podem ser vendidas como unidades individuais. Os requisitos de rastreabilidade e distribuição do produto exigem que uma codificação de data legível e precisa seja aplicada a cada unidade. Caracteres de múltiplas linhas, alfabéticos e numéricos são normalmente utilizados. Declarações de validade ou vencimento também podem ser necessárias. Os requisitos de codificação internacional variam de acordo com o país de origem e destino. Os fornecedores que usam seu próprio formato de código de data devem fornecer um documento de interpretação de código à The Hershey Company mediante solicitação.

Os co-fabricantes e co-embaladores que fabricam produtos acabados devem usar códigos de lote e datas de código no formato exigido da The Hershey Company em unidades individuais de varejo e caixas de transporte. A The Hershey Company fornecerá essas informações como parte da especificação da The Hershey Company. As exceções devem ser pré-aprovadas e documentadas.

Os fornecedores devem garantir que todas as matérias-primas, ingredientes, materiais de embalagem, WIP e produtos acabados tenham códigos de lote rastreáveis que acompanham o item desde o recebimento até o armazenamento e uso. Os registros de combinações e misturas devem mostrar os tempos, as quantidades e a identificação do lote de matérias-primas e ingredientes usados.

6.5.2.2 Tamanho do lote

Nenhum tamanho de lote deve exceder 24 horas de produção. Lotes maiores devem ser apoiados por dados científicos/operacionais e pré-aprovados pela The Hershey Company.

Os fornecedores devem fornecer uma interpretação do tamanho do lote (*por ex.*, de limpeza para limpeza, duas horas de produção, turno) para a The Hershey Company.

6.5.3 Rastreabilidade e simulação de recall

Os fornecedores devem desenvolver e manter um programa de rastreabilidade documentado, que seja capaz de rastrear de modo eficiente

lotes de matérias-primas, ingredientes (incluindo ingredientes a granel), embalagens e produtos acabados por meio de remessa e canais de distribuição. No mínimo, o programa deverá:

- Garantir que o produto acabado seja rastreável do Fornecedor (“one up” [um abaixo]) e do cliente (“one down” [um abaixo])
- Especificar processos para rastrear matérias-primas, ingredientes, embalagens, WIP, produto transportado, retrabalho e produtos acabados
- Detalhar métodos para rastrear produtos acabados de volta à matéria-prima recebida, ingrediente e lotes de embalagem
- Incluir registros de transporte e destino do produto
- Incluir métodos (simulação de recall) para validar os programas de rastreabilidade pelo menos anualmente. O tempo de resposta esperado para completar a rastreabilidade total é de quatro horas, com um máximo de oito horas e 100% ($\pm 1\%$) de eficácia.

6.5.3.1 Informações de contato de emergência

Os fornecedores (níveis corporativo e local) devem fornecer informações de contato de emergência, permitindo que a The Hershey Company possa entrar em contato 24 horas por dia, 7 dias por semanas, 365 dias por ano.

7 CONFORMIDADES

7.1 Critérios de conformidade do laboratório

- Todos os laboratórios internos e externos usados para análises críticas para a segurança (patógenos) ou legalidade dos produtos precisam ser credenciados pela ISO 17025 ou um padrão nacional equivalente.
- Todos os laboratórios internos e externos não credenciados exigirão a conclusão bem-sucedida da avaliação da Hershey.

7.2 Conformidade regulatória

Os fornecedores devem manter a documentação apropriada para verificar o status regulatório de todos os materiais fornecidos à The Hershey Company. A documentação apropriada pode incluir, entre outros, as condições GRAS (Geralmente reconhecido como seguro [Generally Recognized As Safe]) para declaração de uso, uma opinião de terceiros ou uma referência do Código de Regulamentos Federais (Code of Federal Regulations, CFR). Em todos os casos, os fornecedores devem guardar esta documentação e mantê-la atualizada durante todo o tempo em que o material for fornecido à The Hershey Company.

Os fornecedores devem fornecer documentação regulamentar que certifique o status legal dos materiais imediatamente, mediante solicitação da The Hershey Company e disponibilizar esta documentação para a The Hershey Company, terceiros e auditores regulamentares conforme necessário.

Os fornecedores devem cumprir todas as leis, programas regulatórios e regras federais, estaduais e locais aplicáveis, voluntárias e exigidas.

7.3 Adulterantes de qualidade ou econômicos e outros riscos químicos

Os fornecedores devem fornecer materiais que não sejam adulterados de forma alguma, acidental ou intencionalmente, e que sejam de alta qualidade e segurança implícita. Os fornecedores devem desenvolver e manter programas para garantir a qualidade dos materiais. O programa deve garantir que os materiais estejam em conformidade com o seguinte:

- Normas globais e/ou Padrões Codex para níveis de metais pesados no material
- Regulamentações globais e/ou limites máximos de resíduos (MRLs) para resíduos de pesticidas no material
- A tolerância limita os níveis de resíduos veterinários, hormônios e estimulantes de crescimento, quando aplicável.
- Limites de micotoxinas, quando aplicável.

Os fornecedores devem desenvolver e manter uma política contínua de gerenciamento de produtos químicos para garantir que os adulterantes químicos potenciais e os contaminantes químicos razoavelmente previstos sejam monitorados e estejam dentro

dos requisitos regulamentares e das especificações da The Hershey Company. A The Hershey Company reserva-se o direito de testar periodicamente qualquer material quanto a contaminantes químicos, incluindo adulterantes econômicos.

7.4 Proposta 65

Fornecedores que fornecem material contendo um produto químico ou produtos químicos listados pelo Estado da Califórnia de acordo com o Código de Saúde e Segurança Seção 25249.5 et. sec. (comumente chamada de "Proposta 65") devem notificar a The Hershey Company, por escrito, o nome do material, os produtos químicos listados envolvidos, as concentrações esperadas e a declaração de advertência que o Fornecedor fornece com o material. Caso não seja esperado que o material contenha tais produtos químicos em uma concentração que exigiria um aviso, os fornecedores devem fornecer uma declaração para esse efeito.

7.5 Programas de certificação/especialização

Os fornecedores devem cumprir os requisitos do organismo de certificação especificados no ingrediente ou matéria-prima ou no produto acabado da Hershey Company. As organizações certificadoras incluem, entre outras, Kosher, Halal, Organic (Orgânico) e Certificado de origem (Certificate of Origin). Quando exigido pela Hershey, os fornecedores devem garantir a conformidade com a legislação, regras religiosas ou distinções sobre produtos certificados.

Programas especiais ou declaração de rótulo exigem procedimentos adicionais para atender aos requisitos dos programas, como não GMO, sem açúcar, sem glúten e sem amendoim.

8 FOCO NO CLIENTE E NO CONSUMIDOR

8.1 Análise de tendências e feedback de clientes e consumidores

Os fornecedores devem desenvolver e manter um procedimento documentado para rastrear, revisar, identificar tendências e resolver reclamações de consumidores e/ou clientes.

8.2 Certificado de análise (COA)

Os fornecedores de ingredientes e matérias-primas devem fornecer COAs específicos do lote às fábricas da The Hershey Company e às fábricas de co-fabricação, antes ou com a entrega da matéria-prima ou ingrediente, verificando se o lote está em conformidade com a especificação.

Os parâmetros exigidos no COA são definidos na Especificação de Ingredientes em Requisitos do Certificado de Análise.

Um COA para o produto acabado deve fornecer, no mínimo, resultados patogênicos. Os resultados de testes analíticos e microbiológicos adicionais exigidos no COA devem ser descritos pela The Hershey Company.

Além dos resultados de teste exigidos, o COA deve incluir, entre outros:

- 8.2.1 Nome do fabricante
- 8.2.2 Nome do corretor ou distribuidor, se aplicável
- 8.2.3 Endereço da fábrica
- 8.2.4 Nome do material
- 8.2.5 Número do material ou item da The Hershey Company
- 8.2.6 Número da ordem de compra
- 8.2.7 Número(s) de lote
- 8.2.8 Data do COA
- 8.2.9 Data de fabricação
- 8.2.10 Testes realizados
- 8.2.11 Métodos de teste
- 8.2.12 Unidade de medida/unidade relatada (*ou seja*, quantidade testada)
- 8.2.13 Resultados do teste
- 8.2.14 Nome e/ou assinatura da pessoa que certifica o lote

Além das informações acima, os COAs de laboratórios de terceiros, corretores e distribuidores devem incluir o nome e endereço do laboratório, corretor ou distribuidor, bem como o nome do Fornecedor original e endereço da instalação de fabricação.

Se a Especificação de Qualidade do Produto contiver apenas diretrizes, os fornecedores devem fornecer um documento com as informações acima, junto aos resultados de todos os testes realizados como parte da análise regular do lote pelo Fornecedor.

9.0 MELHORIA CONTÍNUA

Os fornecedores devem estabelecer e documentar processos para melhorar continuamente a eficácia de seus sistemas de gestão de qualidade e segurança alimentar. Deve ser estabelecida uma medição adequada para demonstrar os resultados. O fornecedor deve estar envolvido proativamente no compartilhamento das práticas recomendadas de melhoria dos sistemas de gestão de qualidade e segurança alimentar.

ANEXO A: DEFINIÇÕES E ABREVIÇÕES

AOAC	Associação de químicos analíticos oficiais (Association of Official Analytical Chemists)
BAM	Manual de análise bacteriológica da FDA (Bacteriological Analytical Manual)
Calibragem da Lei de Preparação e Resposta à Segurança de Saúde Pública e Bioterrorismo de 2002 (Bioterrorism Act of 2002)	Confirmação da padronização de um dispositivo de medição ou sistema em relação a uma referência conhecida
CAPA	Ação corretiva e preventiva (Corrective Action Preventive Action)
CBP	Proteção de fronteiras e alfândega (Customs and Border Protection)
CCP	Ponto de controle crítico (Critical Control Point)
CFR	Código de regulamentações federais (Code of Federal Regulations)
COA	Certificado de análises (Certificate of Analysis)
Codex	Comissão do Codex Alimentarius
Co-fabricante	Fabricante de produtos por uma empresa, sob o rótulo ou marca de outra empresa de acordo com um pedido de compra, acordo ou contrato de fornecimento
EMP	Programa de monitoramento ambiental (Environmental Monitoring Program)
EMMP Monitoring Program)	Programa de monitoramento microbiológico ambiental (Environmental Microbiological Monitoring Program)
EPA	Agência de proteção ambiental (Environmental Protection Agency)
FDA Administration)	Agência de administração de alimentos e medicamentos dos EUA (Food and Drug Administration)
Produto final	Item comprado pela Hershey de um fornecedor
FSIS (Food Safety and Inspection Service)	Serviço de inspeção e segurança alimentar
FSMA	Lei de Modernização da Segurança Alimentar (Food Safety Modernization Act)
GFSI	Iniciativa global de segurança alimentar (Global Food Safety Initiative)
GMO	Organismos modificados geneticamente (Genetically Modified Organisms)
GMP	Boas práticas de fabricação (Good Manufacturing Practice)
HACCP	Pontos críticos de controle de análise de risco (Hazard Analysis Critical Control Points)
Processos de alto risco	Um produto para o qual existe o potencial de contaminação por metal e onde a detecção de metal do produto acabado não é possível
Restauração higiênica	Ações corretivas para manter a condição higiênica do ambiente de processamento e para garantir a produção de alimentos seguros e integrais após um evento que pode comprometer a segurança alimentar (p. ex., vazamentos no telhado ou no teto)
Ingrediente	Matéria-prima, aditivo incidental ou auxiliar de processamento usado para fabricar um produto acabado
ISO	Organização Internacional de Normalização (International Organization for Standardization)
Legalidade	Regulamentos nacionais, federais, estaduais e locais no país de fabricação e mercados pretendidos
Licenciado	Empresa que celebra um acordo comercial através do qual é concedida uma licença.
Licenciamento	Acordo comercial no qual uma empresa concede permissão a outra empresa (uma licença) para fabricar seu produto e usar sua marca mediante um pagamento específico (royalties).
LTL	Menos do que a carga de caminhão (Less than truckload)
Materiais	Qualquer matéria-prima, ingrediente, material de embalagem, aditivo incidental ou auxiliar de processamento que é usado como parte do processo de fabricação

MRL	Limite máximo de resíduos (Maximum Residue Limit)
MSS	Cronograma principal de higienização (Master Sanitation Schedule)
Manual 133 do NIST	Manual 133 do Instituto Nacional de Padrões e Tecnologia: verificação de conteúdo líquido de mercadorias embaladas (National Institute of Standards and Technology Handbook 133: Checking the Net Contents of Packaged Goods)
NRTE	Não consumível (Not Ready to Eat); também Pronto para cozinhar (Ready to Cook, RTC)
Embalagem	Dispositivos de embalagem ou contenção que contêm o produto acabado e/ou a caixa ou bandeja de transporte do produto acabado.
PCO	Operador de controle de pragas (Pest Control Operator)
Água potável	Adequada ou própria para beber; suprimentos de água que foram testados e determinados para atender ou exceder os padrões apropriados da autoridade de saúde para água potável
Proposta 65	Código de Saúde e Segurança Seção 25249.5 et. sec.
Matéria-prima	Ingrediente, aditivo incidental ou auxiliar de processamento usado para fabricar um produto acabado
Retrabalho	Qualquer combinação de componentes ou trabalho em processo que é mantido para uso posterior a partir de quando foi originalmente combinado, processado ou fabricado
RTE	Pronto para consumo (Ready to Eat)
SQF	Alimentos seguros quanto à qualidade (Safe Quality Food), uma norma da GFSI
SSOP	Procedimentos operacionais padrão de higienização (Sanitation Standard Operating Procedures)
Fornecedor	Qualquer empresa que entrega materiais ou serviços a uma unidade da Hershey também conhecida como fornecedora de matérias-primas ou ingredientes, co-embaladora, reembaladora, licenciada, co-fabricante e outros parceiros de qualidade
USDA	Departamento de Agricultura dos Estados Unidos (United States Department of Agriculture)
WIP	Trabalho em andamento (Work in Process); Trabalho em andamento

10 REGISTRO DE ALTERAÇÕES

<u>DATA</u>	<u>MODIFICAÇÃO</u>	<u>NOME</u>
28 de junho de 2019	Documento revisado; CTPAT removido, EMMP revisado, seções de processamento térmico.	A. Patil, T. Askey, A. Moses
11 de novembro de 2017	Documento original	R. Toews, T. Askey