

Prezado(a) Consumidor(a),

Esclarecemos que a empresa está ciente do e-mail que vem circulando na internet.

O referido consumidor já foi atendido e recebeu o resultado da análise de contra prova pelo controle de qualidade.

A contra-prova refere-se à amostra de cada lote de produto fabricado e liberado para consumo, mantida armazenada em nossa empresa, durante a vigência do prazo de validade.

A análise da contra-prova foi concluída identificando ausência de infestação, o que comprova que inexistiu qualquer tipo de infestação nas instalações da Empresa.

Com base nos dados da análise, esclarecemos que a infestação no produto reclamado ocorreu em local externo à Nutrimental, devido à penetração de inseto no produto.

A Nutrimental está no ramo de fabricação e comercialização de alimentos há mais de 37 anos. É uma empresa com moderno parque industrial utilizando-se sempre das melhores tecnologias disponíveis no mercado. As normas de Boas Práticas de Fabricação são adotadas em nossa planta de produção.

Essas normas são regulamentadas pela Vigilância Sanitária e pelo Ministério da Saúde através das seguintes legislações:

- Portaria nº 326 de 30 de Julho de 1997: *Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos*
- RDC n.º 275, de 21 de outubro de 2002: *Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados Aplicados aos Estabelecimentos Produtores / Industrializadores de Alimentos.*

A adoção das Boas Práticas de Fabricação é requisito fundamental em um Programa de Segurança Alimentar, sendo um conjunto de princípios e regras que determinam o correto manuseio, armazenamento e transporte dos alimentos.

Informamos que no processo de fabricação das barras de cereal Nutry, existem várias etapas que garantem a qualidade e segurança do produto, como análises laboratoriais das matérias-primas e do produto final, para que, então, haja liberação dos produtos pelo controle de qualidade.

O e-mail abaixo foi encaminhado pelo próprio consumidor no dia 25/06 em relação ao atendimento e procedimentos adotados pela Nutrimental.

“Amigos,

Como profissional de saúde exercendo atividades de controle de qualidade (e também como consumidor), tenho o dever de informá-los dos desdobramentos acontecidos nessa semana, a partir do envio do e-mail abaixo sobre o Nutry.

Em paralelo ao e-mail encaminhado a vocês, também enviamos um e-mail dirigido ao Centro de Atendimento ao Consumidor da Nutrimental (empresa fabricante do Nutry) com a intenção de alertá-los também aos problemas constatados.

Não foi grande a nossa surpresa com as providências tomadas pela empresa, pois já esperávamos uma atitude digna de uma empresa de grande porte, líder de mercado, e que até então, sempre demonstrou interesse pelos consumidores (e que parece permanecer com esse propósito). Realmente, o que tem chamado nossa atenção é a forma ágil e eficaz com que as providências estão sendo tomadas.

No mesmo dia em que enviamos a mensagem ao CAC da Nutrimental, eles responderam solicitando dados básicos do consumidor, local de aquisição e lote do produto, alegando que estariam iniciando um processo

de investigação interna para identificar o motivo da provável “contaminação”. Encaminhamos todas as informações solicitadas pela Nutrimental e sempre nos respondem prontamente, inclusive informando que os produtos estão sendo repostos (incluindo os que ainda tenho). Solicitaram também o produto apresentado nas fotos, mas foi respondido que este foi descartado. Dessa forma, a Nutrimental nos informou que também estão providenciando análises nos produtos do mesmo lote que a empresa mantém retidos (para fins de identificar se o problema pode ser constatado em outros produtos). Nos informaram que assim que os resultados das análises forem divulgados, que estaremos sendo notificados.

Concomitantemente ao primeiro e-mail enviado, com a rapidez peculiar da internet, o e-mail chegou também à Universidade de Brasília, onde tivemos um retorno de que poderia tratar-se de uma contaminação por ovos de borboleta (provavelmente da espécie Ephestya cautela), inclusive informando que esse tipo de contaminação costuma se dar nos silos onde os cereais são armazenados, antes de seguirem para as indústrias de alimentos. Outro ponto levantado pela UnB, é que o problema ocorrido não é exclusividade da marca Nutry, já que também foram identificados em produtos de outras marcas.

Nos últimos dias, recebemos ligações telefônicas do CAC da Nutrimental (não de uma atendente da empresa, mas sim de uma profissional Nutricionista), com a finalidade de esclarecer detalhadamente o ocorrido (considerando a grande proporção que o assunto tomou), além de nos deixarem a par de todas as providências que estão sendo tomadas pela empresa, demonstrando claramente o interesse em resolver o problema, não só o nosso especificamente, mas o de evitar, principalmente, que novos problemas como esses ocorram com outros produtos, atingindo outros consumidores.

A nutricionista do CAC da Nutrimental informou também das ações tomadas por todos os setores envolvidos da empresa, desde o manipulador/funcionário de produção, até a diretoria da empresa, envolvendo investigação, pesquisa e ações estratégicas para evitar a ocorrência de novos problemas. O CAC fez inclusive um convite para que conheçamos as instalações da empresa, ou seja, estão dispostos a abrirem suas portas para mostrar e demonstrar todos os critérios de qualidade, assim como as Boas Práticas de Fabricação, que adotam tanto das matérias-primas utilizadas, durante os processos de fabricação, quanto dos produtos acabados.

Dessa forma, considerando todos os entendimentos mantidos, e principalmente, a disponibilidade da empresa em resolver o problema, evitando que novas não-conformidades ocorram, acredito que o e-mail encaminhado em 14/06/06 tenha atingido seus objetivos. O primeiro foi de alertar os consumidores para o risco do consumo de alimentos que podem estar contaminados (não é por ser uma barra de cereais que o produto está isento desse risco). O segundo, foi de identificar que a empresa envolvida preza pela qualidade dos produtos que fabrica, que reconhece problemas (já que todos nós estamos sujeitos a erros), e o mais importante, age favoravelmente para reparar/corrigir esses erros. E o terceiro, referiu-se à atenção que a empresa disponibiliza aos consumidores considerando os problemas identificados.

Abraços,

Mario Caetano e Luciana Coutinho

Obs: Ajudem a divulgar!!!”

A Nutrimental permanece à disposição para quaisquer dúvidas, comentários ou sugestões.

CENTRO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR NUTRIMENTAL