

«A qualidade nunca é
um acidente.
É sempre o resultado
de um esforço da
inteligência»

John Ruskin



NUTRIÇÃO E QUALIDADE



A nutrição é a peça fundamental da alimentação animal, a nossa razão de existir, aquilo que levou, Jean Nogües e Enrique Galán a fundar, em finais dos anos 60, a Nueva Asociación de Nutrición y Técnicas Alimentarias, hoje conhecida como Nanta.

Durante todos estes anos, dedicámo-nos sempre a oferecer ao mercado a melhor alimentação possível para os animais. Consequentemente, encaramos os objetivos dos nossos clientes como nossos e abraçamos, com responsabilidade, o desafio de ajudar os produtores a alimentar o mundo.

Neste percurso, a qualidade foi instaurada como a nossa pedra angular. Para a sua consolidação, foram analisados cada um dos procedimentos e ações da empresa e incorporados no sistema de gestão da qualidade e segurança alimentar, cujo princípio primordial é a aplicação do sentido comum na procura persistente para melhorar.

A rentabilidade do produtor

Todos os nossos meios são direcionados à procura das melhores soluções para favorecer a rentabilidade do produtor, sem esquecer os diferentes compromissos assumidos com a sociedade: desde a conceção das rações até à obtenção do produto final, passando pelos centros de investigação, que permitem testar a eficiência dos novos programas de alimentação, ou pelos restantes serviços de apoio que a empresa oferece, fundamentais para uma maior otimização nas explorações.

E, tal como nos explica Jesús Lizaso, diretor de Nutrição, Formulação e Qualidade da Nanta, «na ração, a nutrição é a base, mas sem dúvida que há muitos outros fatores que concorrem, de forma decisiva, para que os clientes extraiam todo o potencial dos nossos produtos e estes sejam o mais rentáveis possível».

Sabendo desta realidade, e para obter os melhores resultados, promovemos também os melhores serviços de técnicos altamente qualificados, cujos conhecimentos e *know-how* permitem otimizar os negócios dos nossos clientes, o manuseamento e as instalações, fatores indispensáveis para que o animal possa beneficiar em pleno de todos os nutrientes da ração.

A regularidade dos nossos produtos

Conceber uma nutrição de qualidade no papel, ou seja, num plano teórico, é logicamente imprescindível. Contudo, para essa etapa, a Nanta põe em marcha uma série de mecanismos transversais, nos diferentes departamentos da empresa, com vista a materializar aquilo que foi concebido.

Torná-lo realidade, cumprir todas as hipóteses da conceção teórica, ao longo do processo, significa levar essa nutrição de qualidade até ao animal. Para o alcançar, Jesús Lizaso sublinha que será essencial apostar na qualidade no controlo das matérias-primas, «mas também em todas e em cada uma das diferentes etapas do processo de produção, bem como na logística do armazenamento e da entrega do produto». Cada etapa do processo conta para atingir os objetivos traçados para a ração.

Estivemos sempre focados em oferecer ao mercado a melhor alimentação possível para os animais

Na Nanta, a precisão e a valorização das matérias-primas e da ração são a base da nutrição e da qualidade

Como resultado, na Nanta, fornecemos uma nutrição que não baseia a sua qualidade em teorias e hipóteses, mas sim em resultados constatados pelo produtor: refeições regulares, que fomentam uma melhor prestação por parte dos animais, o que se reflete, como não podia deixar de ser, na rentabilidade e sustentabilidade do seu negócio.

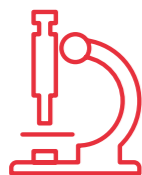
É de salientar que, para atingir essa qualidade tão característica da Nanta, a regularidade dos produtos é fundamental. Como nos explica Jacinta Miranda, técnica de Qualidade e Segurança Alimentar da Nanta, em Portugal, «o cliente que recebe um camião de ração, numa semana, deve receber ração com a mesma composição e parâmetros, na semana seguinte, independentemente de haver variações nas características das matérias-primas».

Para isso, estabelece-se o controlo máximo possível da qualidade das matérias-primas que entram diariamente nas instalações. É imprescindível retratar todos os componentes que passarão a fazer parte das nossas rações, para se reajustar a fórmula em função das necessidades existentes. Além disso, as matérias-primas que não passem no devido controlo de qualidade, serão rejeitadas de imediato.

Valor nutricional

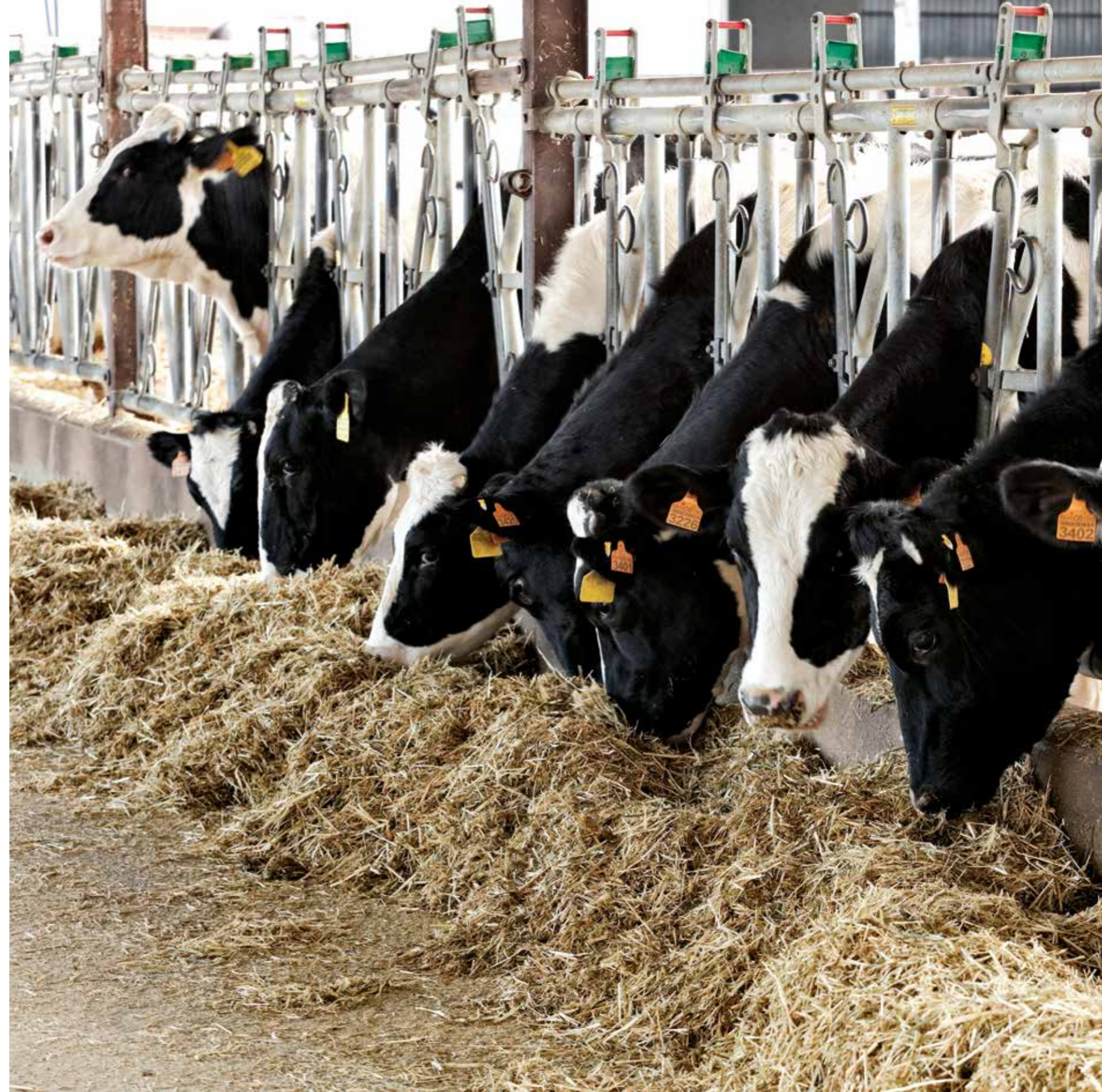
Na Nanta, a precisão e a valorização das matérias-primas e da ração são a base da nutrição e da qualidade. Por isso, damos uma importância vital ao controlo de todas as matérias-primas que nos chegam, através de diferentes técnicas de análise. Elas possibilitam-nos fazer o acompanhamento dos parâmetros essenciais em termos da qualidade nutricional e da segurança alimentar.

Na Nanta, trabalhamos com matérias-primas naturais como cevada, trigo, milho... cereais que, pela sua natureza, se alteram.



CONTROLO

de todas as
matérias-primas





Minimizamos as variações dos nossos produtos com ajustes constantes dos valores nutricionais nas formulações

Através das análises, conseguimos otimizar a matriz nutricional: proporcionamos ao nutricionista a informação dos valores analíticos com os quais têm de calcular a fórmula.

Neste contexto, «o valor nutricional de uma matéria-prima tem de ser o real. Para tal, devemos ser ágeis na interpretação dos dados nutricionais e comunicá-los rapidamente ao nosso departamento de formulação», diz Óscar Sanz, técnico de Qualidade e Segurança Alimentar, em Castela, Leão.

Desta forma, minimizamos as variações nos nossos produtos, já que o ajuste dos valores nutricionais nas nossas fórmulas é constante. «Vamos ao mercado escolher as diferentes matérias-primas, em função das circunstâncias, para satisfazer as necessidades nutricionais de cada animal. Temos de formular com qualidades reais. Não apenas com qualidades de

uma tabela nutricional, porque estes valores podem variar numa mesma matéria-prima, e até num mesmo fornecedor», afirma Óscar Sanz.

Pela e para a qualidade

O departamento de qualidade da Nanta está fortemente empenhado em fornecer uma nutrição de qualidade, com toda a responsabilidade. Em cada fábrica, a pessoa responsável pela qualidade faz parte do conselho de administração e, o referido departamento, tem um peso significativo dentro da empresa.

Desta forma, em cada uma das fábricas da Nanta, o técnico pela Qualidade e Segurança Alimentar assegura que os produtos que saem das fábricas sejam regulares, o mais ajustados possível à matriz da fórmula, evitando desvios consideráveis provocados por possíveis alterações nos parâmetros químicos das matérias-primas.

COMO ASSEGURAMOS O VALOR NUTRICIONAL DAS NOSSAS RAÇÕES?



Rigoroso controlo em relação aos nossos fornecedores e realização constante de verificações que garantam que as matérias-primas fornecidas cumprem os mais altos padrões de qualidade e segurança alimentar.



Conhecimento exato do valor nutricional das nossas matérias-primas e ajustes adequados das nossas fórmulas, com valores reais.



Controlo analítico dos nossos produtos finais com vista a proporcionar segurança sobre o grau de cumprimento das especificações dos nossos produtos.



Como descreve Jesús Jiménez, técnico em Qualidade e Segurança Alimentar na zona centro, são «os gestores da matriz nutricional das matérias-primas, dos valores nutricionais que a formam, e temos a missão de conseguir que, quando dizemos que uma ração vai cumprir com determinados níveis, os cumpra sempre». Finalmente, temos uma série de ingredientes que apresentam uma variação natural e, com esses produtos, devemos conseguir rações homogêneas.

Porém, não se trata somente de uma questão de controlo da matriz nutricional, mas também de um controlo dos processos de produção. Neste sentido, «que as decisões do responsável da qualidade de uma fábrica sejam acatadas com independência de como se podem repercutir na cadeia de produção, é o reflexo fiel da abordagem da Nanta em relação à qualidade, sem nenhum tipo de pressão para além de fazer as coisas bem», assinala Jesús Jiménez.

Para garantir este intenso grau de controlo, a Nanta conta com laboratórios de automonitorização, na fábrica, «ao lado da cozinha». Isto permite a recolha constante de amostras na própria fábrica, assim como vigiar todo o processo produtivo em direto, analisando cada matéria-prima no próprio momento da receção, bem como os produtos que vamos fabricando e que são submetidos a diferentes controlos antes de chegarem à exploração de destino.

Durante este processo, em busca da excelência, a agilidade é uma das premissas mais importantes, já que os controlos devem ser

concluídos atempadamente, para se avaliar se o que se envia para o cliente cumpre todas as características do produto.

Todavia, além deste departamento especialmente dedicado à qualidade da nutrição, a referida qualidade só é possível se esta ideia estiver disseminada no conjunto da empresa, no ADN de cada trabalhador. «Porque se se entender a qualidade como a satisfação das expectativas do cliente, isto não é só uma questão que é abordada no laboratório, mas em cada uma das etapas do processo. Todos, e cada um dos colaboradores da Nanta, são asseguradores da qualidade», partilha Jacinta Miranda, para quem o compromisso de produzir e oferecer uma nutrição de qualidade consiste em nunca baixar a guarda. Estar sempre desperto e vigilante, porque cada pormenor conta, quando se fala de qualidade.

A rede NIR

O NIR representa uma revolução no sistema de controlo. A Nanta foi pioneira na implementação da primeira rede de equipamentos NIR, em Espanha, no ano de 1994. Desde então, houve avanços notórios nesta tecnologia e no desenvolvimento das calibrações de todas as matérias-primas utilizadas no fabrico das nossas rações.

Esta metodologia, que praticamente não requer tratamento da amostra, não é destrutiva, não implica a utilização de produtos químicos nem gera resíduos e evoluiu significativamente desde a sua implementação. Para Almudena Antón, técnica em Qualidade e Segurança Alimentar, «o mais notável foi o passo de se deixar de trabalhar com amostras moídas, o que exigia fragmentar a amostra a um tamanho de partícula determinado, o que possibilitou também uma importante poupança de tempo».

A rapidez é uma das premissas mais importantes, já que os controlos devem ser concluídos a tempo de se saber que o que se envia para o cliente cumpre todas as características do produto

**Esta força de grupo
permite estabelecer
um controlo diário da
qualidade de tudo o que
entra e sai das fábricas**



Porque, como mencionámos anteriormente, um dos requisitos para a eficiência dos controlos de qualidade é a rapidez dos processos. Graças à técnica NIR atual, em menos de um minuto e meio ficamos a conhecer os principais componentes nutricionais de uma matéria-prima ou ração, através de uma única análise de parâmetros múltiplos.

Não obstante, a força principal deste equipamento reside na rede que liga os vários equipamentos instalados nas diferentes fábricas com o Master NIR, localizado na central da Nanta, em Tres Cantos. Esta força de grupo permite estabelecer um controlo diário da qualidade de tudo o que entra e sai das instalações.

Um trabalho árduo e minucioso, com o qual conseguimos obter a matriz e o controlo nutricional das rações, diariamente. «Podemos comprovar que se está a formular bem e que as matérias-primas estão conforme o estabelecido, no que respeita ao fornecimento de nutrientes, bem como se as rações estão a ser produzidas tal como foram formuladas, com uma grande capacidade de reação perante possíveis contratempos», explica Almudena Antón.

Ainda que, atualmente, os equipamentos NIR estejam presentes na maioria das empresas produtoras de ração, o nosso valor distintivo reside na robustez das calibrações, resultado de muitos anos a desenvolvê-las e da frequência com que se aplica o processo. E, para que esta metodologia seja realmente eficaz, tem de se realizar controlos de forma permanente.



Para completar as funções dos equipamentos NIR e desenvolver as análises de química inorgânica, a fração mineral, os laboratórios de controlo têm um medidor potenciométrico (técnicas analíticas clássicas, mas informatizadas). Os minerais, cálcio, fósforo ou cloretos, são parâmetros igualmente importantes que podem determinar o funcionamento de um produto, e devem ser levados em conta.

A filosofia deste tipo de análises é a mesma de que já temos falado: serem muito rápidas na hora em que são precisos resultados. Não podemos esquecer que «neste momento, estamos a fabricar a ração que umas horas depois irá para uma exploração», assinala Jesús Jiménez. Torna-se imprescindível saber o resultado antes de o produto ser consumido, assegurando a capacidade de reação perante possíveis problemas.

**O nosso valor
distintivo reside
na robustez das
calibrações e na
frequência com que
se aplica o processo**



O QUE DÁ FORÇA À REDE NIR?

Esta técnica de espectroscopia do infravermelho consiste em medir a quantidade de luz absorvida por um corpo. Porém, o saber que a retenção de uma determinada quantidade de luz significa que a ração tem mais ou menos proteína, por exemplo, requer uma série de análises prévias realizadas pelas vias convencionais, a partir das quais se estabelecem equações ou calibrações e que são as utilizadas pela técnica NIR para prever os valores analíticos.

A precisão é uma das premissas da nutrição de qualidade, marca distintiva da Nanta, e esta atinge-se graças à força de grupo, proporcionada por todos os laboratórios de automonitorização definidos em cada uma das fábricas da empresa.



Uma vez por semana, no mínimo, realizamos um estudo estatístico das variações possíveis na qualidade das nossas matérias-primas. Este estudo diz respeito à formulação e, em conjunto com o departamento de qualidade, é tomada a decisão de realizar uma formulação com novos valores dessas matérias-primas.

AS CALIBRAÇÕES

A calibração é um modelo matemático de previsão que, após a recolha de vários espectros de uma matéria-prima, através das análises por via tradicional, proporciona uma matriz e o seu posterior ajuste matemático.

Estas calibrações facilitam uma previsão sobre a base de dados gerada para cada matéria-prima.

As calibrações não são estáticas. A base de dados gerada por esse modelo de previsão tem de ser alimentada continuamente para a manter atualizada paralelamente à produção. As rações não são sempre as mesmas, já que a formulação varia de acordo com a entrada de diferentes matérias-primas para garantir a estabilidade e a qualidade nutricional.

A Nanta conta com calibrações para 47 matérias-primas e para todo o tipo de rações divididas por espécies.



Programas nutricionais

Na rentabilidade das explorações estão envolvidos, além da qualidade e da regularidade da ração, muitos outros fatores, como a genética, o estado de saúde, as instalações e o manuseamento.

Com os programas nutricionais procuramos satisfazer as várias necessidades dos animais — em função da espécie, da idade do animal, do tipo de produção — e obter os melhores rendimentos, respeitando sempre o bem-estar animal e o compromisso estreito com a sustentabilidade.

Por exemplo, em espécies como bovinos e ovinos, os programas nutricionais contemplam a otimização entre a alimentação de base que os nossos clientes produzem nas explorações (como forragens), e o complemento das nossas rações. Para alcançar a otimização desta combinação,

Na rentabilidade das explorações estão envolvidos, além da qualidade e da regularidade da ração, muitos outros fatores



os nossos serviços técnicos fazem uma avaliação pormenorizada e minuciosa para conseguir um programa alimentar mais eficaz e ao menor custo possível.

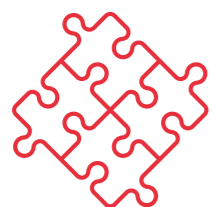
Estes programas, que se caracterizam pelo seu altíssimo nível de personalização, para se adaptarem às necessidades exatas de cada exploração, requerem muito esforço e investigação, mas, por trás deles, também está o trabalho e o conhecimento de muitas pessoas dedicadas ao seu desenvolvimento.

Evolução dos produtos

O mundo da alimentação animal é um setor que se desenvolveu significativamente nos últimos 40 anos. As melhorias da genética, bem como o aparecimento de novos tipos de instalações e tecnologias no mercado estimulam, como não podia deixar de ser, a evolução da nutrição para dar apoio a todos estes progressos. «Não se pode alimentar o frango de hoje da mesma forma que o frango de há dez anos, porque a sua genética é completamente diferente», adverte Jesús Lizaso, para quem não estagnar é vital, «porque uma dieta fica obsoleta num prazo de dois anos».

Por isso, na Nanta, contamos com mecanismos com os quais se pode avaliar todos esses possíveis avanços, que se referem também a instalações, legislação, sustentabilidade, para os ter em conta na nutrição que oferecemos aos produtores.

Neste sentido, o ritmo de adaptação da empresa sempre foi muito rápido. O dinamismo contínuo a que nós mesmos nos submetemos, impulsionou-nos a liderar o mercado na procura de soluções novas de alimentação. Além disso, graças às facilidades dos meios de investigação do



DINAMISMO

Procura constante de soluções novas

NUTRIÇÃO DE PRECISÃO

A Nanta acompanha os produtores através de uma série de serviços complementares, imprescindíveis para otimizar o potencial das rações: serviço veterinário, monitorização das instalações, etc.

A nutrição de precisão atinge-se com um trabalho de equipa:



A regularidade e a coerência, em todas as nossas ações, são a chave nesta jornada diária pela conquista da confiança dos nossos clientes

grupo, a grande maioria desses programas ou tecnologias nutricionais foram avaliadas nos centros de investigação, antes do seu lançamento, com a garantia de funcionarem.

A certeza de fazer as coisas bem

Contar com a confiança dos nossos clientes é, para nós, crucial. É a base para conseguir a sua fidelidade e a nossa própria satisfação. Estamos conscientes que, para consegui-lo, o segredo é satisfazer as expectativas dos produtores com factos, demonstrando que aquilo que promulgamos é autêntico.

Como frequentemente salientam na equipa comercial: se perdêssemos um cliente por causa de um problema de qualidade, seria muito difícil recuperá-lo, porque tínhamos perdido a sua confiança, e isso é algo que não se coaduna com a nossa forma de fazer as coisas.

A regularidade e a coerência, em todas as nossas operações, são a chave nesta jornada diária pela conquista da confiança dos nossos clientes. O que demonstra que avançamos no sentido certo é «os produtores estarem conscientes de que, independentemente da conjuntura de preços que exista no mercado de matérias-primas (um mercado muito volátil), ou da sua disponibilidade, a qualidade dos produtos está assegurada. E, se para isso, for necessário gerir mudanças nas fórmulas, faz-se», revela-nos Jacinta Miranda, de Portugal.





«A Nanta está sempre presente»



Tomás Villalba
Produtor

Tomás Villalba tem uma relação de confiança com a Nanta desde 1987. Foi o ano em que deu início à sua primeira exploração de engorda de suínos e, desde então, o seu negócio, e a consequente relação com a Nanta, não pararam de prosperar.

Como conseguiu a Nanta fomentar essa confiança?

Têm estado sempre na vanguarda, em tudo: na orientação que nos proporcionaram para as instalações ou manuseamentos, na qualidade das rações (sempre muito fiáveis e estáveis) e nos resultados técnicos, que se traduzem em resultados económicos. Desta forma, vais confiando, porque o teu negócio funciona e eles são uma parte muito importante desse sucesso.

No meu caso, apoiaram-me desde o princípio, quando eu era jovem e inexperiente. A Nanta apoiou-me. Financiou alguns investimentos e, uns anos mais tarde, pela sua mão, evoluí com o arranque de um aviário para 12 000 frangos, com a incorporação das chamadas naves francesas, que eles mesmos introduziram em Espanha (naves fechadas, controladas por computador, nas quais temos em conta todos os parâmetros de humidade,

temperatura...) e, aos poucos, fui ampliando com várias naves de coelhos.

O que representa para si a nutrição e o compromisso oferecidos pela Nanta?

A nutrição representa, aproximadamente, cerca de 70% dos custos de produção. Sem uma boa nutrição é impossível ter uma boa saúde, e sem uma boa saúde é impossível criar animais, principalmente nos últimos anos, em que já somos muitos a trabalhar na redução de antibióticos e é preciso que nos apoiemos em produtos bastante digeríveis e com muita qualidade nas matérias-primas.

Como se repercute a nutrição de qualidade na eficiência da sua exploração?

A alimentação de qualidade é fundamental. Há rações que podem ser mais baratas, mas acabam por sair mais caras.

Lembra-se de algum episódio que dê relevo à importância que tem para a Nanta oferecer aos seus clientes uma nutrição de qualidade?

A Nanta está sempre presente. Uma vez, ia receber uma carga, que não chegaram a entregar, porque antes de iniciarem a descarga, telefonaram da fábrica para o motorista para avisar que não o fizesse, pois tinham detetado que não cumpria os padrões de qualidade que a Nanta estabeleceu para os seus produtos. Não me ocorre melhor demonstração de compromisso. Isto transmite-nos segurança e confiança. As coisas não são acidentais.

«O teu negócio funciona e eles são uma parte muito importante desse sucesso»

Uma procura contínua de superação e aperfeiçoamento



A certificação do nosso compromisso

A Nanta já conta com 25 anos de certificações que garantem o seu compromisso com a qualidade. O papel destas certificações é transmitir a garantia, a nível interno e externo, da implementação correta de determinadas normas. Mas, por trás deste formalismo reside o espírito da Nanta de melhorar constantemente, numa procura contínua de superação e aperfeiçoamento.

A obtenção destas certificações e a sua manutenção, é um desafio que temos vindo a abraçar desde 1995, com a conquista da ISO 9001. «Não deixámos de a ter, nem por um ano, e temos vindo a incorporar cada uma das empresas que a Nanta tem adquirido, à roda de certificação», partilhou José María Hierro, coordenador de Qualidade e Segurança Alimentar, para quem esta aposta obriga a manter um alto nível de qualidade e segurança alimentar, internacionalmente reconhecido.

O setor agroalimentar tem cada vez mais interiorizado a necessidade de trabalhar com empresas de rações que têm uma certificação implementada. Contudo, estes processos que hoje são vistos como algo habitual não eram, na altura, uma exigência dos clientes: mas foi e é uma forma de demonstrar o nosso compromisso com a qualidade.

«O simples facto de se implementar um procedimento e fazer uma análise do processo, vendo os insumos que tem, os resultados, colocando indicadores de desempenho e eficácia para cada um, permite medir como estão as coisas e definir objetivos, potenciando a melhoria contínua», declara Jesús Lizaso.

Para a implementação deste tipo de normas, o trabalho em equipa tem sido imprescindível. O seu envolvimento é indispensável para atingir os

padrões de qualidade que temos implementados nas nossas fábricas. Demonstramo-lo ao apostar nas várias normas de qualidade que já temos estabelecidas, pois não as implementamos e deixamos no esquecimento. Apostamos sistematicamente em novos desafios, introduzindo correções e melhorias nestes processos que permanecem vivos para impulsionarmos o nosso constante crescimento.

Tal como as várias auditorias a que somos submetidos e que são entendidas como um processo para detetar aquilo em que podemos melhorar, uma ajuda para avançar na nossa aposta pela melhoria contínua, e não como um exame em que temos de passar para obtermos um selo que não teria significado algum se não fosse o impulso que os seus requisitos nos proporcionam.

Apostamos sistematicamente em novos desafios, introduzindo correções e melhorias nestes processos que permanecem vivos

MARCOS PRINCIPAIS DE UMA NUTRIÇÃO DE QUALIDADE

1. As melhores conceções nutricionais, resultado da combinação de pessoas bem preparadas com a disponibilidade de ferramentas, como a rede de centros de investigação da Nutreco.

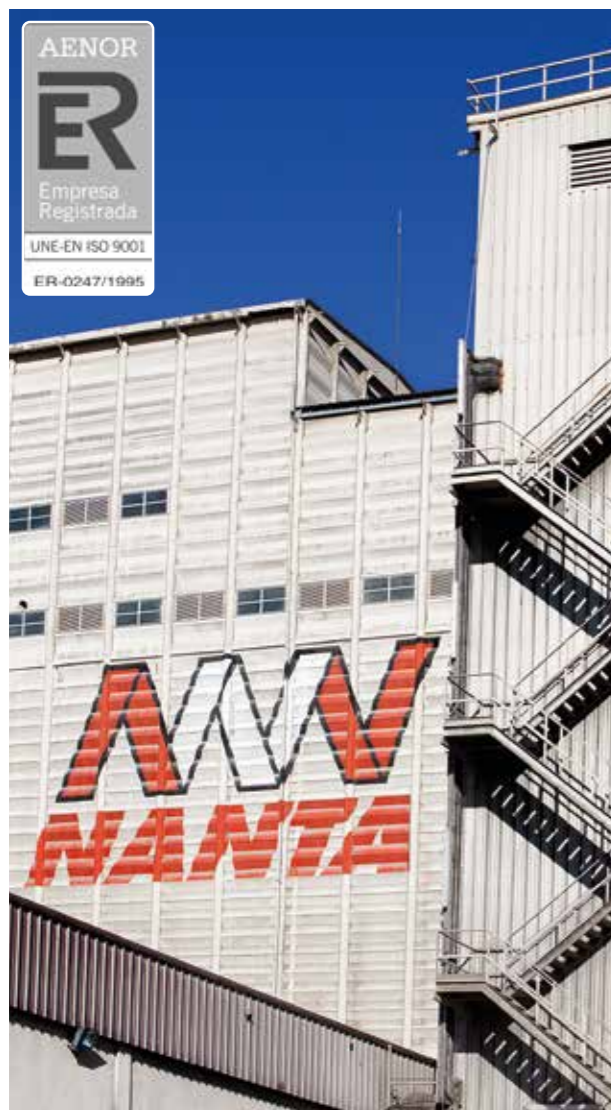
2. A medição rápida de valores em matérias-primas e produto final, proporcionada pelo NIR, desde 1994. Um salto importantíssimo que permitiu

incrementar o controlo dos nossos produtos, podendo corrigir, adaptar e melhorar, de modo muito rápido, a estabilidade dos produtos.

3. Certificação ISO 9001, em 1995. A decisão de contar com uma certificação externa de qualidade. Uma atitude absolutamente voluntária, impulsionada pela convicção de que, se fizessemos as coisas de forma sistemática, poderíamos

esperar uma melhoria de todas as atividades, em todos os processos da empresa.

4. Certificação ISO 22000, em 2008. A dimensão da segurança alimentar, na qual já vínhamos a trabalhar desde o ano 2000, foi avaliada por um sistema de gestão internacional reconhecido, que assegura o trabalho da empresa ao abrigo de normas destinadas a atingir a inocuidade dos alimentos.



ISO 9001

A obtenção da certificação de qualidade ISO 9001, em 1995, foi a primeira validação do nosso compromisso, por oferecer uma nutrição com os mais elevados padrões de qualidade. Uma aposta firme, mantida no decorrer dos anos, até que, em 2008, demos mais um passo, assumindo o desafio da ISO 22000 e, neste mesmo ano de 2020, fomos acreditados ao abrigo da FSSC 22000.

Não obstante, ainda hoje mantemos ativo o sistema de gestão e o formato de trabalho nos processos, ao abrigo desta norma. De facto, para garantir o seu cumprimento, continuamos a fazer auditorias internas, uma vez que a base que estas nos trouxeram tem sido fundamental no sucesso da implementação das suas sucessoras.



O QUE É?

A ISO 9001 estabelece uma série de requisitos que a empresa deve cumprir para uma gestão correta do seu sistema de qualidade, em todos os seus processos produtivos. Esta norma está muito direccionada para o cliente e para a sua satisfação.



O QUE SIGNIFICA?

Uma mudança considerável na forma de trabalhar, com uma gestão muito focada nos vários processos da fábrica, para promover a eficiência, a todos os níveis.

Dá-se muita importância à liderança da organização e fomenta-se a política de qualidade e da satisfação do cliente, através da gestão das suas necessidades.

Implicou um passo qualitativo muito importante no estabelecimento de objetivos de qualidade: específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e com um tempo de desenvolvimento determinado.



QUAL O COMPROMISSO QUE IMPLICA?

A manutenção de um sistema de gestão sob as exigências de uma norma e, logicamente, com os requisitos dessa norma e obrigação do cumprimento dos mesmos.

Ano após ano são ultrapassadas uma série de auditorias, por parte de um organismo externo, no nosso caso a AENOR, que certifica o cumprimento da norma.



PASSAR NO TESTE

O incentivo de todos os integrantes da Nanta foi imprescindível para se pôr em marcha todos os requisitos exigidos pela norma ISO 9001.

Desde a direção a cada um dos trabalhadores, que tiveram de fazer um grande esforço para se adaptarem a uma nova forma de trabalhar, baseada numa grande variedade de procedimentos e até de novas ferramentas.

José María Hierro lembra que, após a implementação dos sistemas informáticos, disse uma vez a um doseador na fábrica para pegar no rato, e este pôs-se a olhar para o chão à procura de um roedor.