1. **Objetivo**

A Mars PetCare tem como principais objetivos o bem-estar dos animais e o sucesso de seus parceiros de negócio entregando o máximo de qualidade nos seus produtos. Para a entrega destes objetivos, o Distribuidor e o Lojista são partes fundamentais.

Um dos indicadores que utilizamos para avaliar nosso sucesso é baseado na escuta dos nossos Cliente e neste processo descobrimos que a principal causa de reclamação dos Clientes no mercado de alimentos para pets, é a compra de produto infestado por inseto e sabemos que um cliente insatisfeito multiplica sua insatisfação e com isso nossas marcas correm sério risco.

Com base em um amplo estudo realizado em parceria com uma consultoria internacional e conduzido no mercado brasileiro concluiu-se que a infestação dos insetos nos distribuidores e lojas é causada por mais de 60 tipos de insetos. A Mars PetCare mapeou e desenvolveu, em toda a cadeia de Distribuição, técnicas de baixo custo que quando aplicadas, reduzem em 40% o número de reclamações, melhoram os fluxos operacionais e capacitam na execução dos mesmos.

Durante o projeto focamos as ações no controle, redução ou eliminação de um dos quatro principais fatores que propiciam as infestações (4 A´s): Água, Abrigo, Alimento e Acesso. Uma vez eliminado qualquer um destes elementos a infestação será eliminada também.

Esta instrução (IT) descreve os conceitos e as regras básicas para o gerenciamento do programa de manejo e controle de pragas, propondo procedimentos para:

* Monitorar a empresa contratada que realizará as atividades do controle de pragas da sua loja;
* Evitar a geração de um ambiente adequado para o alojamento e desenvolvimento de pragas;
* Monitorar a atividade de pragas de forma a evitar infestações.
1. **Abrangência**

Aplicável para todos os Distribuidores e Pontos de Venda parceiros Mars Petcare (representada pelas marcas Royal Canin, Eukanuba, Pedigree, Whiskas, Optimum, Champ, Dreamies, entre outras).

1. **Programa de Controle Integrado de Pragas**

O controle de pragas engloba um conjunto de ações preventivas e corretivas, que visam o controle dos elementos de atração (alimentos expostos, resíduos orgânicos e cereais), o monitoramento dos locais de difícil acesso, que serão utilizados como abrigo pelas pragas e o acesso ou proliferação de vetores e pragas.

No mercado de alimentos pet, a infestação do estoque por inseto é problema frequente que gera prejuízos financeiros e principalmente à reputação das nossas Marcas. Como qualquer alimento, o alimento pet é sensível à umidade, variação de temperatura, poeira e incidência de luz solar e deve ser manuseado com muito cuidado. A falha nos processos de manuseio e armazenagem geram grandes infestações por insetos. E uma vez instalada a infestação deve ser mapeada e controlada por uma empresa especializada.

Feito por profissionais, o processo inclui métodos e critérios, visando o monitoramento e controle das pragas e determinando possíveis infestações. Por isso é necessário encontrar uma empresa capacitada para realizar o serviço corretamente, uma vez que profissionais sem-conhecimento poderão causar problemas ainda maiores.

Além da importância do tema, na Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004 que dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, emitida pela ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, com alcance federal, temos os seguintes pontos a destacar:

“As regras descritas na RDC 216 aplicam-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, **armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos**. ”

No item 4.3 CONTROLE INTEGRADO DE VETORES E PRAGAS URBANAS temos que:

“4.3.1 A edificação, as instalações, os equipamentos, os móveis e os utensílios devem ser livres de vetores e pragas urbanas. Deve existir um conjunto de ações eficazes e contínuas de controle de vetores e pragas urbanas, com o objetivo de impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou proliferação dos mesmos.

4.3.2 Quando as medidas de prevenção adotadas não forem eficazes, o controle químico deve ser empregado e executado por **empresa especializada**, conforme legislação específica, com produtos desinfestantes regularizados pelo Ministério da Saúde. ”

Portanto, o tema é de extrema importância e por lei, temos de ter um procedimento claro e executado por empresa especializada.

Cabe lembrar que o tipo de praga (insetos, roedores, aves, etc.) pode estar associado a outros fatores como a região do País, as condições de limpeza e armazenagem e também do clima. Estudos mostram que a lista de insetos pode chegar a mais de 60 espécies. Estes insetos são classificados como SPI (Stored product insects), ou Insetos de produtos armazenados.

 Abaixo temos os 4 mais capturados e que causam o maior dano nos estoques:



Dois pontos fundamentais para o sucesso do **Programa de Controle Integrado de Pragas** são:

* 1. **Responsabilidades**

A responsabilidade do Distribuidor e do Lojista é de contratar e manter o controle do programa integrado de pragas no local. Esta não é uma tarefa simples, porém, seguindo as instruções deste documento, você estará apto para este fim.

As responsabilidades relacionadas ao controle integrado de pragas estão direcionadas a uma empresa especializada (prestadora de serviço), a qual deve possuir:

* Licença de funcionamento para as atividades executadas e relacionadas ao controle integrado de pragas;
* Bom conhecimento e reputação dentro dos serviços relacionados;

Mesmo o controle integrado de pragas sendo executado por uma prestadora de serviço, recomendamos que um funcionário interno seja nomeado para o contato junto à prestadora durante as visitas técnicas. Este funcionário é responsável pela coordenação das ações corretivas e preventivas com a equipe interna, implementação de melhores práticas de armazenamento, manutenção do programa de controle integrado de pragas, etc. A interação entre o funcionário interno e o técnico é fundamental para avaliação e sucesso do controle integrado de pragas.

* 1. **Treinamentos**

Todos os funcionários devem receber treinamento básico para detectar os sinais potenciais ou reais da presença de pragas (Ex: produtos avariados, umidade, presença de resíduos expostos, presença de contaminação em papelões ou paletes, presença de pragas, etc). Caso seja detectada qualquer atividade pontual de pragas, todos são capacitados para informar imediatamente o responsável interno pelo controle integrado de pragas, o qual realizará o contato junto à prestadora de serviço. Geralmente, as empresas de controle de pragas fornecem gratuitamente este treinamento.

1. **Conteúdo do Programa de Controle Integrado de Pragas**

O programa de controle integrado de pragas deve conter os itens abaixo de maneira integral. Cabe a empresa contratada apresentar de forma clara cada um dos itens a seguir:

* **Análise de perigos e avaliação dos riscos associados**. Também conhecida como análise de risco do armazém/loja, que **baseado em uma análise das pragas capturadas e das condições de acesso, abrigo e disponibilidade de água e alimento** evidencia de maneira clara os principais riscos e deve propor medidas que evitem os acessos das pragas às condições que potencializem possíveis infestações;
* **Todo o processo deve ser documentado** e o acesso a esta documentação deve ser providenciado aos responsáveis pelo programa de controle de pragas;
* **Estar em conformidade com os regulamentos locais**;
* Após a análise dos riscos, o controle integrado deve **especificar pragas alvo,** baseado nas capturas realizadas no armazém/loja e nos riscos levantados na análise. Com base nas pragas alvo, o programa deve **endereçar planos, medidas de controle, cronogramas de visita e relatórios após as visitas**.
* Ao final de cada visita, os relatórios são preenchidos e entregues ao funcionário interno. Sempre que possível, o programa **deve ser de conhecimento de todos os envolvidos no controle integrado de pragas**.
* Uma **atenção especial deve ser dada às pragas que atingem diretamente o estoque, também conhecidos como SPI (Stored Product Insects) ou insetos/pragas de grãos.**

Pragas comumente encontradas em alimentos, também conhecidas tecnicamente como SPI, cobrem um grande número de insetos. Eles podem infestar uma variedade de produtos armazenados em determinados alimentos. É responsabilidade do contratante questionar a empresa se ela tem o conhecimento necessário para este manejo.

Insetos são um perigo e podem causar enormes perdas econômicas por danos e contaminação de produtos alimentícios. Qualquer contaminação tornará o produto impróprio para comercialização.

É de extrema importância que todos os funcionários e principalmente o responsável pelas visitas de controle de pragas estejam aptos a **identificar e remover a fonte da infestação.** Esta é uma **parte crítica** do controle efetivo dessas pragas.

Uma vez identificadas pelos funcionários a presença de qualquer praga, a empresa contratada deve ser imediatamente acionada e **apresentar relatório com os níveis de infestação e as medidas de controle necessárias.**

Ressaltamos que a empresa deve mapear **a localização de todas as medidas de controle de pragas**, incluindo todos os dispositivos de captura e as iscas, e entregar um diagrama do local ou o mapa contendo a localização de cada armadilha e isca interna ou externa. Este mapa deve ser atualizado anualmente ou sempre que houver alguma modificação.

* A empresa contratada também deve incluir um **processo de comunicação e encaminhamento em caso de infestação** (suspeita). Toda e qualquer suspeita de nova praga e/ou infestação deve ser imediatamente comunicada ao responsável, visando a criação de um plano de combate. Muitas podem ser as causas deste evento e suas ações de combate devem ser previamente comunicadas.
* Incluir uma **lista de produtos químicos aprovados para uso em áreas específicas**. A empresa deve apresentar a cada tratamento químico os materiais utilizados, bem como estarem de acordo com a legislação. Métodos utilizados para os controles químicos – Termonebulização, atomização e pulverização (os químicos utilizados possuem FISPQ, as utilizações são autorizadas pelo Ministério da Agricultura, sendo utilizados de acordo com as instruções do fornecedor, nas concentrações adequadas e com a utilização dos EPI`s corretos).
* **Recomendamos** a periodicidade de **visitas de monitoramento** pela prestadora de serviço com frequência **quinzenal** e a periodicidade de **controles químicos** idealmente deve ser **mensal** ou baseada na análise de risco inicial. Em caso de infestação, a periodicidade deve aumentar por um período de tempo determinado. É de extrema importância que toda recomendação realizada pela empresa contratada, seja documentada. O Distribuidor ou a Loja terão planos endereçado para cada local;
* **As visitas de monitoramento** sempre são **realizadas por um técnico** da prestadora de serviço, as quais têm como principal intuito a **inspeção de todas as armadilhas e iscas**, o **monitoramento do ambiente**, observando **possíveis falhas nas boas práticas de armazenamento e manuseio de produto** e propondo ações corretivas ou preventivas. Ao término da visita o técnico deve relatar com o funcionário interno o trabalho executado, bem como possíveis anomalias que podem contribuir com uma nova infestação, como portas e janelas abertas ou desprotegidas, produtos expostos, etc. É esperado que a empresa retorne com a análise das capturas e com o plano de tratamento químico visando a erradicação ou diminuição da incidência das pragas ao número estipulado no contrato, seguindo o processo de Monitoramento e Registro do Controle Integrado de Pragas, descrito nessa instrução.
* **Quando necessário, incluir requisitos de treinamento**. A empresa contratada, quando requisitada ou quando julgar necessário, deve providenciar treinamento especifico no caso de incidência de praga especifica e oriunda de alguma rotina gerada no armazém/loja que colabore com a infestação.
1. **Armadilhas e iscas de captura**

São consideradas armadilhas ou iscas de captura os dispositivos utilizados para cada praga alvo. Dentre estes estão as placas de cola (internas), armadilhas de captura (externas) e iscas raticidas (externas) para roedores, armadilhas luminosas para insetos em geral (principalmente moscas e mosquitos) e armadilhas de feromonio para pragas de cereais (carunchos e traças);

As placas de cola e as iscas de feromonio são geralmente utilizadas próximo às portas e janelas, visando capturar as pragas e identificá-las. Feito isso, o técnico fornecerá o correto tratamento para evitar a infestação, além de comunicar o caso ao funcionário responsável.

**Dica:** tanto as armadilhas luminosas quanto as placas de cola para roedores podem ser grandes aliadas para indicar a atividade das pragas de grãos (SPI). Por isso, é de suma importância que durante o monitoramento os insetos capturados nelas sejam identificados e contados pelo técnico da empresa controladora de pragas.



Cada armadilha ou isca é identificada numericamente em seu local de instalação e possui uma ficha de controle, onde são anotadas as datas de monitoramento/troca e o número de “pragas capturadas” observado durante a visita de monitoramento/controle.

**Importante:** AsIscas (tóxicas), que geralmente são utilizadas para eliminar os ratos, não devem ser utilizadas internamente ao local de armazenagem de produtos. Externamente podem ser utilizadas armadilhas de captura, como forma alternativa. Quando for necessária a utilização de iscas raticidas tóxicas, como em situações de risco, esta deve ser feita com controle de consumo e visitas mais frequentes do técnico.



Obs: Todas as marcas de armadilhas e iscas citadas nesta instrução são meramente sugestivas.

**Atenção:** Um modelo do mapa é apresentado no ANEXO 1 - PROGRAMA DE CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS - IT POS 0003 (devendo ser adequado internamente a cada localidade dependendo da disposição das armadilhas e iscas raticidas);

1. **Monitoramento e Registro do Controle Integrado de Pragas:**

A cada visita de monitoramento e/ou controle químico, após as atividades realizadas, todos os registros abaixo são preenchidos e encaminhados ao funcionário responsável.

**Ordem de serviço contida no ANEXO 1 - PROGRAMA DE CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS - IT POS 0003:**

A ordem de serviço está dividida nas seguintes seções:

Dados gerais (1.1, 1.2 e 1.3): Nesta seção são inseridos os dados da loja e da prestadora de serviço, sendo um padrão para todas as ordens de serviço. Após cada visita de monitoramento ou controle químico, o técnico da prestadora de serviço e o responsável interno pelo controle integrado de pragas assinam este local, inserindo a data e os horários de início e término da visita;

Serviços realizados (2.1): Nesta seção é(são) assinalado(s) o(s) tipo(s) de serviço(s) realizado(s), sendo este(s) uma visita de monitoramento, um controle químico ou ambos. Os detalhamentos do(s) serviço(s) realizado(s) deverão ser feitos assinalando-se as alternativas existentes nesta seção;

Observações gerais sobre o monitoramento ou controle químico (2.1): Esta seção é destinada para observações diversas que possam surgir durante a visita (feedback das ações inicialmente implementadas), observações sobre os números de captura nas armadilhas e consumo das iscas raticidas, sugestões de melhoria quanto à limpeza, abertura de portas, produtos expostos (Boas práticas de armazenamento) e ações corretivas ou preventivas;

Detalhamento de serviços (2.2):Nesta seção deverão ser assinalados com um “X”, para cada setor ou área, os detalhamentos relacionados ao serviço realizado, como por exemplo, o tipo de controle químico realizado, as pragas alvo relacionadas ao controle, as observações de boas práticas de armazenamento e as áreas vistoriadas. No campo controle químico, deve-se, ao invés de assinalar com um “X”, colocar a letra referente ao químico utilizado (a qual deverá ser identificada na página 3 da ordem de serviço).

Obs: As áreas são divididas em 3 colorações distintas. As áreas verdes são externas, abertas ao ambiente, apresentando menor criticidade para pragas em produto, as áreas amarelas são área internas, porém em locais onde não há armazenamento de produto e por fim as áreas azuis e mais críticas são aquelas onde há o armazenamento de produto e por isto um risco considerável de infestações por pragas;

Identificação dos Produtos Químicos Utilizados (2.3):Nesta seção, deverão estar descritos e identificados por meio de letras, os químicos utilizados para o controle (em caso de controle químico). As letras da identificação serão utilizadas no detalhamento de serviços descrito na seção 2.2.

Detalhamento dos produtos químicos utilizados (3.1): Em caso de realização de controle químico, nesta seção deverão ser descritos todos os químicos utilizados, juntamente aos seus detalhamentos;

Planos de Ação Sugeridos (3.2):Caso sejam identificados desvios durante a realização da visita (desvios de boas práticas de armazenamento ou mesmo controle de pragas, os quais estarão descritos nas seções 2.1 e 2.2), deverão ser sugeridos pela prestadora de serviço ou pelo responsável interno, planos de ação, os quais serão escritos nesta seção;

**Fichas de monitoramento de armadilhas e iscas contidas no ANEXO 1 - PROGRAMA DE CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS - IT POS 0003 (Armadilhas de carunchos, traças, luz, placas de cola, armadilhas de captura e iscas raticidas):**

A cada visita quinzenal, realizada pela prestadora de serviço, deve-se preencher todas as fichas de monitoramento para armadilhas e iscas as quais estão descritas nas próprias fichas contidas no ANEXO 1 - PROGRAMA DE CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS - IT POS 0003.

**Ficha de monitoramento de área contida no ANEXO 1 - PROGRAMA DE CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS - IT POS 0003:**

Independentemente das visitas quinzenais realizadas pela prestadora de serviço, existe uma ficha de monitoramento para cada área da loja.

Por meio desta ficha, cada vez que um funcionário verifica a presença de uma praga, o mesmo registra esta constatação assinalando com um “X” no campo referente ao dia do mês e a praga observada.

No campo “Ações”, o funcionário pode inserir alguma observação, caso julgue necessário.

Na visita seguinte destinada ao controle de pragas e realizada pela prestadora de serviço, o técnico da prestadora de serviço deve preencher as ações/observações relacionadas as observações de pragas contidas na ficha, adicionando data e posteriormente verificação sobre a eficácia da ação tomada. As ações tomadas pelo controlador de pragas também devem ser registradas na ordem de serviço da visita.

**Relatório de Monitoramento:**

A cada 2 meses ou em uma frequência menor, a prestadora de serviço compila os dados contidos nas ordens de serviço e fichas de monitoramento em um único relatório com o intuito de observar tendências de aumento para a captura de pragas em armadilhas, consumos das iscas raticidas e eficácia dos planos de ação definidos no período considerado.

**Dica:** Para uma boa análise de tendências, deve-se considerar o comportamento de cada praga com relação ao clima e/ou estação do ano. Por isso, é muito importante a comparação com o mesmo período em anos anteriores.

Este relatório é compartilhado internamente com todos os funcionários, principalmente os funcionários destinados ao setor de alimentos pet.

1. **Erradicação em casos de infestação:**

Em caso de detecção de infestações por pragas, imediatamente deve-se:

- Isolar os produtos afetados;

- Entrar em contato com a prestadora de serviço, para que seja feita uma análise técnica e se necessária intervenção química em no máximo 3 dias;

- Preencher a ficha de monitoramento de área;

- Registrar os detalhes da constatação de infestação realizada e a intervenção (químicos utilizados, locais, etc) por meio da ordem de serviço.

Com todos os pontos abordados neste documento, você está apto a contratar e monitorar a empresa que realizará o programa de controle de pragas na sua Distribuidora ou Loja.

O sucesso do programa do controle de pragas depende exclusivamente do envolvimento de todos os responsáveis e da conscientização de todos envolvidos neste processo. Caso você precise de maiores detalhes nos pontos descritos neste documento, entre em contato com nosso time de Vendas que encaminhará sua solicitação ao time técnico que em breve te responderá!

Os grandes aliados do programa de controle de pragas na busca da qualidade total são o programa de limpeza e a gestão dos resíduos. Temos instruções para aplicação dos dois em nosso site! Pesquise e boa leitura!