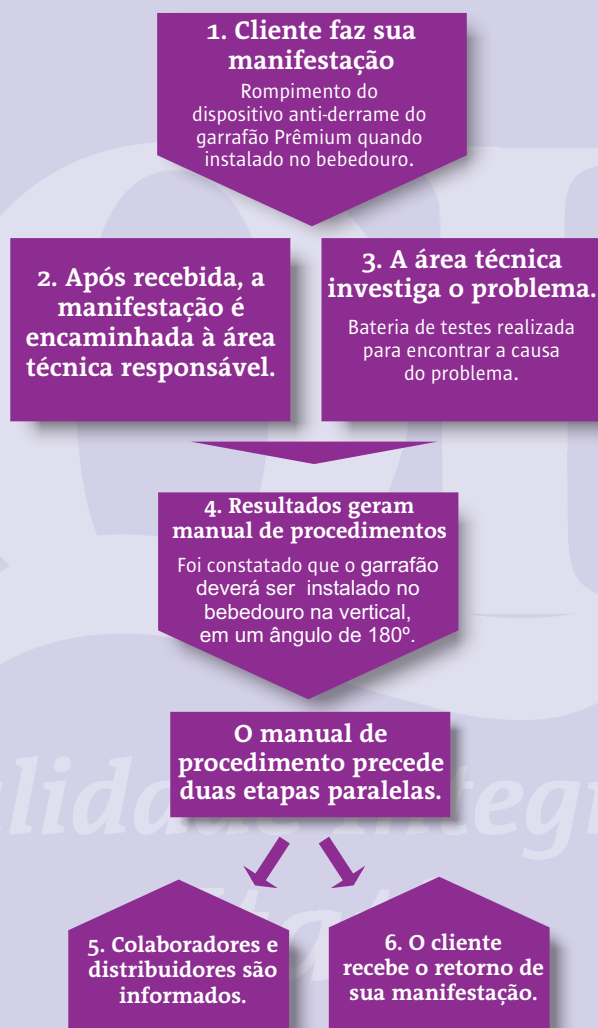


O fluxo da qualidade

Nessa edição, o Água Viva traz para seus leitores uma explicação de como as não conformidades são tratadas nos processos da Itati. No caso que apresentaremos aqui,

mostraremos como foi tratada a manifestação de cliente - desde seu contato com a empresa até o retorno dado a ele ao final do processo.



A Itati investe cada vez mais nessa forma de processo por acreditar que as não conformidades representam grandes oportunidades de melhoria. Sem medo de

aprender com seus erros, é uma empresa que adota uma postura corajosa na busca da qualidade. Sempre atenta às manifestações de seus clientes, colaboradores e parceiros.

Os POPs realizados no último bimestre

A Itati treinou seus colaboradores em mais nove Procedimentos Operacionais Padrão (POPs).

Confira:

* Em 17 de junho foi realizado o treinamento de manutenção de sistemas de computadores para todos os colaboradores e diretores que utilizam computadores na empresa.



* O POP de atendimento na Portaria e na Recepção foi realizado em 23 de junho para colaboradores e diretores da empresa. Ministrado por Renato Rosito Henriques, consultor da Qualidade.

* O treinamento partidas e paradas da impressora de garrafões foi realizado em primeiro de julho para os colaboradores responsáveis por esse procedimento. O POP foi ministrado pelo líder de Grupo de Melhoria Contínua, Marcelo Santos Alves.



* O POP Rotinas do laboratório de Microbiologia foi realizado de 15 a 21 de julho pela colaboradora responsável pelo laboratório Itati, Roseli Terlan.

(continua na página 2)

leia também:

* Saiba mais sobre o PGQP

* Inspeção dos garrafões intensificadas

* Parcerias por esporte, saúde e cultura

editorial

Prezados Leitores

Segue a todo vapor o programa Qualidade Integrada Itati. Ao longo destes últimos quatro meses foram centenas de horas de treinamento nas diversas áreas da empresa, com atenção especial sendo dedicada aos Procedimentos Operacionais Padrão e ao Sistema de Manutenção Preventiva.

Além disso a empresa está investindo forte na capacitação de seus colaboradores visando os projetos futuros, conforme definido no Planejamento Estratégico. Isto significa que, no momento em que as oportunidades surgirem, todos os envolvidos deverão estar devidamente preparados para enfrentarem os desafios.

Parcerias estratégicas também estão sendo firmadas com outras empresas afins para realização de troca de experiências e informações operacionais e comerciais.

Enfim, um incessante trabalho em busca da Qualidade Total, o qual você pode ter uma idéia em mais esta edição do seu informativo Água Viva. Esperamos que vocês continuem nos dando o privilégio de sua atenção. Muito obrigado!

Marcos Netto
Diretor da Qualidade

SIGA-NOS NO TWITTER!

www.twitter.com/aguaitati



EXPEDIENTE - Informativo ÁGUA VIVA - Edição 10 - Ano 3 - Setembro 2009 - Publicação da Indústria e Comércio de Bebidas Araçá Ltda.

Sócios Diretores: Manoel Dirceu Ribeiro Neto - Diretor Comercial, Marcos da Silva Netto Diretor Administrativo, Sérgio Antônio de Souza Boff - Diretor de Produção.

Sócios: Artur de Souza Netto Filho, Leonor Ribeiro Netto, Nara Liane Torres Netto, Manoel Dirceu Ribeiro Neto, Marcos da Silva Netto, Odilon Ribeiro Netto, Renato Avelino Boff, Sérgio Antônio de Souza Boff, Suely Jacoby Torres Netto.

Comitê da Qualidade:

QI2 Qualidade Integrada Itati

Marcos da Silva Netto - Diretora da Qualidade, Solange Cruz - Coordenadora da Qualidade, Leandro Borges Lemos - Líder Grupo Melhoria Contínua, Luiz Carlos de Souza Boff - Líder Grupo Melhoria Contínua, Marcelo Santos Alves - Líder Grupo Melhoria Contínua.

Fotografia: Workshop Fotografia Artística e Vídeo Ltda. - Anderson Fetter, Gandolfo Designs e Arquivos Empresa Rua Liberdade, 990 Vila Rosa - Canoas/RS CEP 92020-240 Fone: 51 3477-3966 51 3477-5997 - www.itati.com.br SAC: cliente@itati.com.br Tiragem: 1.000 exemplares

Produzido pela Gandolfo Designs - Projetos em Comunicação
Jornalista Responsável: Bruna Gandolfo (MTB:13024)
www.gandolfodesigns.com.br Fone: 51 3907.2132

gandolfo designs

POPs realizados no último bimestre

* O treinamento de higienização das instalações e utensílios do laboratório Itati foi realizado em 17 de julho no laboratório de microbiologia.

* O POP Preparação do detergente desengraxante para higienização de utensílios do laboratório e refeitório Itati foi realizado no dia 24 de julho.

* Procedimentos de carga foi o tema do treinamento ministrado pelo diretor Sérgio Boff e pelo líder de Grupo de Melhoria contínua, Marcelo Santos Alves, no dia 16 de julho para os colaboradores da produção.



* O POP setup da lavadora foi realizado no dia 20 de julho, ministrado pelo líder de melhoria contínua Luiz Carlos Boff.

* O treinamento de higienização de bebedouros foi realizado nos dias 12 e 19 de agosto na área de higienização de garraões Itati. Foi ministrado pelos líderes de grupo de melhoria contínua Leandro Lemos e Marcelo Alves.



Intensificado treinamento de inspeção no recebimento de garraões

No mês de agosto os colaboradores da produção Itati receberam treinamento intensivo para inspeção no recebimento de garraões para detectar odores diversos antes dos recipientes irem para o setor de higienização.

Alguns garraões são reutilizados pelo consumidor para acondicionar diferentes produtos, tais como gasolina, óleo, alvejantes, desinfetante entre outros. Nesse caso, devem ser descartados, pois mesmo após higienização alteram o sabor natural da água mineral.



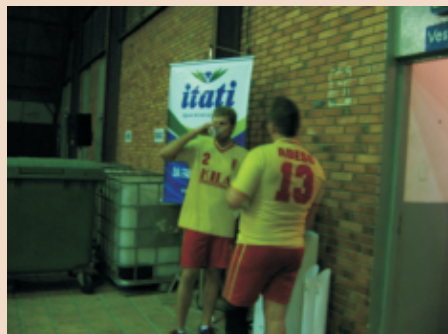
ALERTA AO CONSUMIDOR
Não armazenar outros produtos nas bombonas que serão reutilizadas para envase de água mineral.

espaço interativo

“Em nome da equipe do Diário de Canoas, venho agradecer a oportunidade de desfrutar do belo e aconchegante ambiente do Galpão da Itati. O Galpão abrilhantou nossa festa de confraternização. Parabenzamos a empresa pelo investimento e organização do local.”

Gislaine Piazza (Contato Publicitário do Jornal Diário de Canoas)

Apoio à Copa Gaúcha Canoas de Handebol



A Itati apoia a Copa Gaúcha Canoas de Handebol fornecendo água mineral aos atletas. Nas rodadas mais recentes, ocorridas nos dias quatro de julho, primeiro de agosto e 29 de agosto, presenteou os jogadores com caramanholas (garrafas squeeze).



Torneio de tênis



Em comemoração ao dia dos Pais ocorreu, no dia 15 de agosto, o Torneio de Tênis no Parque Germânia. A Itati apoiou o evento fazendo a distribuição de sua água mineral natural.



Saiba mais sobre o Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade.

O PGQP

Qualidade gaúcha

O PGQP é uma organização auto-sustentável e não Governamental, que atua através de um sistema de Rede de Comitês, utilizando trabalho voluntário. Auxilia empresas de todo o estado a implantarem e otimizarem as ferramentas da Qualidade Total. Ferramentas essas aplicadas diariamente nos processos da Itati.



**Qualidade RS
PGQP**

"Como melhorar os produtos e serviços, economizar tempo e otimizar recursos no Estado?" Foi a partir deste questionamento que o Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade começou a estruturar sua base em 1992.

No Rio Grande do Sul, a parceria entre o setor público e a iniciativa privada permitiu a divulgação da filosofia e dos princípios da qualidade de forma democrática e deu a oportunidade de serem promovidas uma série de iniciativas voltadas ao aprimoramento dos produtos e serviços das empresas gaúchas. Hoje, as melhorias que o Programa ajudou a promover podem ser visualizadas pela maior competitividade e qualificação nos serviços públicos e privados. Através do comprometimento do

trabalhadores e consumidores, os sistemas de gestão foram aprimorados ainda mais.

No processo inicial do Programa, a meta era de que no ano 2000 metade das pessoas em atividade no Estado estivessem usando as ferramentas e os conceitos da Qualidade Total. Com o tempo, este objetivo foi sendo aperfeiçoado e expandido. Com o sucesso da implantação do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade, o Rio Grande do Sul passou a ser reconhecido em todo o Brasil como o Estado que mais avançou na disseminação dos conceitos e na aplicação permanente das técnicas e ferramentas de qualidade, melhorando os resultados das organizações gaúchas.

Fonte: www.mbc.org.br/mbc/pgqp

Presença em ação comunitária nos bairros de Canoas



A cada mês em um bairro diferente da cidade, o projeto "Diário de Canoas no seu Bairro" é uma iniciativa que leva brincadeiras, serviços e saúde à comunidade. A Itati se faz presente nos eventos fazendo a distribuição de água mineral.

As últimas edições do projeto ocorreram nos dias 20 de junho na Vila Santo Operário, em 18 de julho na Vila Igara e 22 de agosto no bairro Niterói.



Parceria com grupo teatral em apoio à cultura e ao lazer



Em parceria com Cia. Teatro Novo a Itati promoveu degustação de sua água mineral natural durante as apresentações das peças "Peter Pan", "O que será que virá?" e "Cama de casal e 1/4 de hóspedes".

PRÓXIMAS OFICINAS OFERECIDAS PELA COMPANHIA:

- * OFICINA PARA CRIANÇAS: Sábados - das 10h às 12h. Teatro Novo DC - Dc Shopping. Idade Mínima: 3 anos. Encerramento: 14 de novembro às 19h.
 - * OFICINA PARA ADULTOS - "O Teatro não tem Idade": INSCRIÇÕES ABERTAS. Segundas e quartas - das 19 às 21h. Idade mínima: 16 anos.
- Informações pelo tel. 51 3374-7626
teatronovo@teatronovo.com.br

Caminhada pela Vida em parceria com a erva mate Vier

Ocorreu no dia 21 de julho a 16ª Caminhada pela Vida, no Parque Farroupilha, em Porto Alegre. O evento integra a Semana Gaúcha de Prevenção ao Uso de Drogas. Na ocasião houve um trabalho de conscientização a respeito dos malefícios do uso de bebidas alcoólicas e outras drogas.

A caminhada aconteceu em comemoração ao Dia Internacional de Prevenção ao Uso Indevido de Substâncias Psicoativas, e contou com o apoio da Itati, que distribuiu água mineral para que o público pudesse tomar seu chimarrão de erva mate vier.



Itati na Expoiner 2009

Repetindo o sucesso da última participação, a Itati está presente na maior feira do agrusiness da América do Sul por meio do apoio a parceiros estratégicos no evento. Sua água mineral pode ser degustada em diversos locais da feira, como os stands da Erva Mate Vier, Casa RBS, AGCO e IGTF, entre outros.

