

Quality For Life™ – uma promessa na qual você pode confiar



Pense em uma marca na qual confia. Talvez seja seu carro, seu relógio ou café. Você confia na marca porque teve experiências positivas com ela. Na verdade, teve muitas experiências positivas, mais do que possa contar: pense no número de vezes que você ligou o carro, olhou as horas, tomou café... Porém, há muito mais nessa relação de confiança do que apenas suas próprias experiências pessoais, que são inúmeras: marcas fortes baseiam-se em anos e anos de análise de mercado, desenvolvimento de produtos e administração da relação com os clientes. Além disso, sua própria experiência positiva com sua marca favorita é refletida pelas experiências positivas de inúmeras outras pessoas, tanto agora quanto no passado. Uma marca não é um logotipo. Uma marca é a

soma total de experiências, expectativas e associações vinculadas a um produto altamente diferenciado, cujos atributos e benefícios são claramente percebidos.

O SUCESSO COMEÇA COM A QUALIDADE

A DSM Nutritional Products e a DSM Food Specialties recentemente lançaram o selo Quality for Life™ na *Health Ingredients Europe* em Paris, França. Embora o selo Quality for Life™



possa ser novo, é o resultado de décadas de experiência em pesquisa, produção, marketing e distribuição de vitaminas, pré-misturas e

outros importantes micronutrientes e ingredientes.

Em 2009, nosso negócio será impulsionado pelos mesmos fundamentos que nortearam nossas atividades há quase sete décadas no século XX. Somente podemos alcançar o sucesso, auxiliando nossos clientes a também serem bem-sucedidos. E o sucesso começa com a qualidade.

O selo Quality for Life™ torna tudo isso mais visível do que nunca. E é muito mais relevante do que antes, à luz da série de eventos graves de segurança alimentar amplamente divulgados na imprensa.

Quando se perde a reputação, não é possível recuperá-la. Dessa forma, agora, é essencialmente importante proporcionar a nossos clientes uma garantia de qualidade, confiabilidade e

rastreabilidade em toda a nossa linha de produtos, apoiada pelos mais altos padrões de segurança em nossa indústria e um profundo compromisso com a sustentabilidade.

EXPECTATIVA DOS MAIS ALTOS PADRÕES

Luiz Flávio Leite Jr., gerente do Brasil da DSM Nutritional Products, Human Nutrition & Health (HNH), explica o que há por trás do novo selo: “O *Quality for Life™* significa que nossos clientes podem esperar os mais altos padrões em uma série de áreas críticas, que são a Qualidade, Confiabilidade, Rastreabilidade e Sustentabilidade. Quando falamos de qualidade, queremos dizer que as características de performance de nossos produtos são complementadas por um perfil de total conformidade regulatória. A rastreabilidade de nossos produtos em toda a cadeia de suprimentos é garantida por nossos rígidos procedimentos de documentação e controles. Utilizamos uma abordagem de cadeia de suprimentos integrada para administrar todas as fases de desenvolvimento, produção e entrega, garantindo a plena confiabilidade do que promovemos e fornecemos aos nossos clientes. E portanto, podemos entregar aos nossos clientes industriais essa tranquilidade para seus clientes, ou seja, o consumidor final”.

“Nossos rigorosos padrões e controles de segurança, com base nas Práticas de Boa Manufatura (GMP - Good Manufacturing Practice) globalmente reconhecidas, estabeleceram uma referência em segurança em nossa indústria”, continua Luiz. “E a sustentabilidade é parte integral da forma pela qual trabalhamos. Estamos continuamente trabalhando para minimizar nossa utilização de matérias-primas e energia, objetivando reduzir o impacto ecológico de nossos produtos e atividades”.

AUXILIANDO A DESENVOLVER MARCAS

Luiz rapidamente enfatiza que essa abordagem de quatro partes é totalmente focada no cliente. “Nossos rigorosos padrões existem por causa

de nossos clientes. Há regulamentos que somos obrigados a cumprir por lei, tais como a certificação HACCP e NSF. E há normas que aplicamos às nossas próprias atividades voluntariamente e por convicção, tais como nosso SHE (Safety, Health and the Environment – Segurança, Saúde e Meio Ambiente) e nossas metas de redução de energia. Contudo, mostrar que você segue as regras não é suficiente. O alto nível de certificação por trás da promessa Quality for Life™ somente cria as condições para que possamos atender melhor às necessidades de nossos clientes. É aplicando essas normas e, ao mesmo tempo, compreendendo as necessidades em constante mudança do mercado, que podemos ter sucesso no fornecimento de produtos que possam auxiliar a desenvolver as marcas aos nossos clientes”.

Com a confiança do consumidor na segurança da cadeia de alimentos abalada pelos eventos recentes, a integridade das promessas de marca adquire uma nova urgência. Marc Kollényi, gerente de marketing global, Human Nutrition & Health (HNH) explica: “O que estamos tentando fazer na DSM não é apenas manter e ampliar nossa própria cultura de qualidade, mas transmitir os benefícios dessa cultura aos nossos clientes”. Essa transferência de valores garantidos ocorre não apenas na forma de produtos, mas também por meio de serviços. “Muitos de nossos produtos têm utilização complexa”, diz Marc. “Podem reagir sensivelmente quando expostos ao ar ou luz ou agitados durante o transporte. Podem exigir equipamentos especiais de mistura e processamento para assegurar que suas propriedades originais e sua total eficácia sejam mantidas durante o processo de mistura ou combinação. Os processos que empregamos, as embalagens que usamos, os métodos de distribuição que implementamos e também os serviços de consultoria que oferecemos agregam, todos, valor aos benefícios que os clientes obtêm dos produtos”.

PROPORCIONANDO TRANQUILIDADE

O valor não termina com o cliente, pois os produtos fornecidos pela DSM destinam-se à utilização em aplicações que chegarão ao consumidor final. Os recentes escândalos não apenas no setor de alimentos, mas também no setor de brinquedos ensinaram aos consumidores a importância de ler o rótulo com atenção e, se necessário, fazer perguntas difíceis sobre fonte primária de produtos de varejo. “Atuamos em um mercado global no qual os alimentos e as bebidas que consumimos e os produtos de cuidado pessoal que utilizamos vêm de praticamente todo o mundo”, observa Marc. “A multiplicação de opções de fontes criou uma escolha de estilo de vida para os consumidores em uma escala



jamais vista. Contudo, também criou um vínculo completamente novo de riscos potenciais para os consumidores nos corredores de supermercados onde decidem o que comprar. É nesse mundo que a DSM lançou o selo Quality for Life™. Esperamos e acreditamos que oferecerá, tanto aos clientes quanto aos consumidores finais, a tranquilidade que somente é possível com a garantia de qualidade na qual confiam”.

DSM Nutritional Products de alimentos infantis, além de aplicar rígidos procedimentos para impedir qualquer possibilidade de contaminação cruzada. “Somos o único fabricante de pré-misturas (Quali-Blends®) com total integração, ou seja, possuímos todo o processo de produção de vitaminas - desde a criação ao fornecimento”, declara Fabiana. “Estamos estabelecendo um novo referencial na indústria. A

alimentos, oferecendo uma ampla linha de produtos de especialidade garantidos pelo selo Quality for Life™.

Como Marloes Moerman, gerente de produtos, conservação, DSM Food Specialties, explica “Nosso conhecimento especialista evoluiu desde nossa primeira descoberta da natamicina em uma cultura de *Streptomyces natalensis* há mais de 50 anos, que estabeleceu nossa reputação como pioneiros em



QUALITY FOR LIFE™ NA PRÁTICA

Um novo grau inovador de alimentos infantis estabelece a norma de segurança em nutrição infantil.

Após dois anos de pesquisa e desenvolvimento, a DSM Nutritional Products lançou uma nova categoria de qualidade para o mercado de nutrição infantil: o grau de alimento infantil para suas vitaminas. Antecipando-se ao início de normas regulatórias mais rígidas para produtores de alimentos infantis, a DSM Nutritional Products decidiu desenvolver de forma proativa ingredientes para este setor mais sensível.

Fabiana Assis, gerente de marketing global do segmento de Nutrição Infantil, explica a mudança: “*Todo o mercado de alimentos é sensível à segurança de processos e produtos, e isso se mostra válido muito mais na alimentação de crianças. À luz dos graves incidentes de contaminação, a garantia de segurança é mais importante do que nunca*”.

Para garantir a pureza completa dos produtos, são executadas rigorosas verificações microbiológicas de todas as vitaminas incorporadas nas marcas

DSM Nutritional Products desfruta dos mais altos padrões de produção de grau de alimentos infantis em todo o mercado. Nossa promessa de qualidade é garantida por nossos sistemas e processos, porém, acima de tudo, pelo profissionalismo de nosso pessoal”.

“As normas de segurança de alimentos de hoje são muito mais rigorosas do que antes”, conclui Luiz Flávio Leite Jr. “O selo Quality for Life™ que acompanha os produtos da DSM Nutritional Products garante a nossos clientes que seus produtos atenderão aos mais rigorosos critérios de segurança – protegendo assim a reputação e o valor comercial de suas preciosas marcas”.

INOVAÇÃO NA ÁREA DE PROTEÇÃO DE ALIMENTOS

Se a produção de alimentos de qualidade tem sido um desafio para a humanidade há séculos, também é sua conservação, de modo que possam ser armazenados, transportados e consumidos quando necessário. Com mais de meio século de experiência na indústria, a DSM Food Specialties lidera o desenvolvimento de soluções de proteção de

soluções de conservação de alimentos. Esse marco nos proporciona compreensão incomparável dos desafios de manufatura de nossos clientes. Oferecemos ingredientes naturais em formatos convenientes, concentrados e prontos para usar que – essencialmente – podem ser facilmente incorporados nos processos já existentes”.

A natamicina Delvovid® da DSM é um método reconhecido de inibição do crescimento de mofo: é utilizada em todo o mundo na conservação de alimentos, como queijos e salsichas secas. A linha de produtos, a qual inclui marcas como Delvovid®, Delvocoat®, Delvo®Nis e Delvozime®, é produzida segundo os mais altos padrões e fabricada em unidades de última geração com certificação ISO 9001:2000 e HACCP. É oferecida pela DSM tanto em pó quanto líquido e em uma gama de diferentes concentrações.

Unlimited. **DSM**

DSM Nutritional Products
www.qualityforlife.com