

Controle de alterações

28 de abril de 2004 – emissão inicial

04 de junho de 2004 – Resumo das principais alterações:

inserida exigência de rubrica em todas as páginas e assinatura na página final do regulamento técnico por parte da empresa participante do PQC
esclarecida a questão de marcas X produtos a serem certificados
esclarecimento de rotinas operacionais do Programa
retirada a expressão "Impressão Digital" do regulamento
esclarecimento para situações onde o solicitante licencia a produção
correções ortográficas genéricas

06 de julho de 2004 – Alterações em função da reunião da Comissão de Certificação de 30 de junho de 2004:

alteração do fluxo de atividades na visão geral do processo e item 2
incluída regra para eventual dispensa de auditoria "in loco" para empresas com algum tipo de Certificação

21 de outubro de 2004 – Alterações em função da reunião da uniformização dos termos para comunicação:

mudança do título

alteração geral: Selo da Qualidade ABIC para Símbolo da Qualidade ABIC

alteração geral: Perfil de Sabor para Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC

01 de março de 2005 – Alterações em função da necessidade criação da Comissão de Arbitragem e acertos nos procedimentos operacionais do PQC:

alteração geral: termo Laboratório(s) foi complementado com Grupo(s) de Avaliação

item 1.9 – inserida a condição de que o interessado deve estar adimplente com a ABIC para participar do PQC

item 1.14 – revisado o quadro para adaptação às alterações do texto desta revisão

item 3.3 – retirado envio do Atestado à empresa pela Certificadora

item 3.6 – retirada necessidade de fechamento dos pacotes com autenticação por meio de rubricas e assinaturas.

item 4.3 – definida competência para análise da Gerenciadora.

item 4.4 – definida competência para análise da Gerenciadora e Comissão de Certificação

item 4.6 – criado item para definir forma de comparação Ficha Técnica Associados versus Laudo dos Grupos de Avaliação

itens 4.4, 4.5, 6.6 e 6.7 – esclarecimento sobre a forma de realização da contra-prova

item 5 – alteração completa em função da agilização da concessão da Certificação PQC – maior autonomia da Gerenciadora para os casos de rotina.

item 6.3 – acrescentada possibilidade de Gerenciadora aumentar a frequência das amostras.

Item 6.5 – alteração em função da autonomia da Gerenciadora para manutenção da Certificação.

itens 6.7 e 6.8 – criada opção do uso da Comissão de Arbitragem pelo PQC

item 7.3 – formalmente estabelecida a possibilidade de auditoria extraordinária convocada pela Comissão de Certificação.

item 7.8 – referenciado item 7.3 ao final

item 8.2 – incluída proibição do uso dos termos "premium", "especial", "superior" e "gourmet" para designação de cafés certificados no PQC com notas de qualidade global inferiores a 6,50.

item 10 – alteração geral em função da definição das instâncias e procedimentos da Comissão de Arbitragem

item 12.1 – incluída alteração do regulamento em função de decisão da Comissão de Certificação

item 13 – inclusão do capítulo

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

30 de abril de 2005 – Alterações em função da necessidade de adaptação do regulamento aos procedimentos de manutenção do PQC.

item 6.7 – acerto do item referenciado neste parágrafo.

item 10.2 – acertos semânticos.

item 10.4 – acrescentada a explicação que as penalidades descritas são as máximas possíveis, alteradas algumas penalidades e trocado o termo Certificado por Atestado emitido pela Certificadora.

item 10.8 – excluído.

item 10.9 – alterada a frase de “divulgará” para “poderá divulgar” e retirada do detalhamento das penalidades.

30 de maio de 2005 – Alterações em função da necessidade de adaptação do regulamento aos procedimentos de manutenção do PQC e da reunião da Comissão de Certificação de 18 de maio de 2005.

item 0.11 – incluída cláusula explicitando as responsabilidades das partes envolvidas no PQC.

item 10.3 – incluído prazo para recurso do associado em relação à decisão preferida pela Gerenciadora ou Comissão de Certificação.

item 10.4 – modificações das penalidades no processo de manutenção do PQC.

item 10.10 e 10.11 – acrescentado prazo para retirada do mercado das embalagens com Símbolos do PQC e devolução do Certificado, no caso de suspensão ou cancelamento.

15 de julho de 2005 – Alterações em função da obrigatoriedade do uso conjunto dos símbolos do Programa da Qualidade do Café ABIC (PQC) (Símbolo da Qualidade ABIC e Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC) nas embalagens dos produtos certificados.

item 5.104.5 – exclusão do texto que informava que “parte dos dados da Ficha Técnica deverão ser usados pela empresa na rotulagem de seu produto”.

item 5.8 – inclusão da “exigência” em relação ao uso dos símbolos do PQC em embalagens de produtos certificados dentro das especificações do capítulo 8.

item 7.3. – exclusão do texto informando que as auditorias extraordinárias seriam para empresas com suspeita de perda de nível da qualidade em relação aos requisitos da norma.

item 8.1 – inclusão da necessidade do cumprimento das regras do manual de aplicação ABIC para utilização dos símbolos do programa.

item 8.8 – inclusão da necessidade do cumprimento das regras do manual de aplicação ABIC para utilização dos símbolos do programa e, ainda, esclarecido que a empresa deve utilizar os dois símbolos sempre conjuntamente, obrigatoriamente.

23 de novembro de 2005 – Alterações em função das decisões da Comissão de Certificação e do Conselho Gestor entre os meses de julho e novembro de 2005.

item 5.10 – inclusão do detalhamento da emissão do certificado e seu conteúdo, conforme decisão do Conselho Gestor de 15 de agosto de 2005 e validação da Comissão de Certificação.

14 de fevereiro de 2006 – As alterações desta revisão se encontram sublinhadas. Alterações em função da segmentação do PQC

geral – Inclusão do Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet em vários parágrafos.

itens 1.14 e 2.2 – revisão do fluxo de atividades para obtenção e manutenção do certificado PQC.

item 5.10 – inclusão do envio das faixas da nota de qualidade global no certificado.

item 7.3 – inclusão da informação sobre emissão do atestado de conformidade por partes das Certificadoras, em caso de auditorias de manutenção.

item 8.8 – inclusão de informações sobre o direito de utilização do Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet.

item 10.4 – inclusão de regras para produtos Gourmet.

item 13.3 e 13.5 – revisão em função da nova definição das responsabilidades ABIC e Gerenciadora.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

06 de março de 2006 – Alterações em função da segmentação do PQC geral – Inclusão do Símbolo da Qualidade ABIC Superior em vários parágrafos.
item 7.3 – exclusão do acionamento da auditoria de manutenção anual por parte de Gerenciadora.
item 8.8 – inclusão de informações sobre o direito de utilização do Símbolo da Qualidade ABIC Superior.
item 10.4 – inclusão de regras para produtos Gourmet.

19 de abril de 2006 – Alterações em função de alteração de procedimento das certificadoras:
item 3.5, 3.6, 3.7 – orientações para as certificadoras no momento da auditoria.
item 5.10 – inclusão da faixa de nota global da análise mais recente do produto no certificado.

20 de junho de 2006 – Alterações em função de alteração de procedimento das certificadoras:
item 7.3 – Inclusão da Data Base para contagem do prazo da auditoria de manutenção.
item 7.3 – Inclusão da necessidade de autorização expressa da ABIC para realização de auditoria de manutenção após o prazo previsto de 12 meses.

17 de julho de 2006 – Alterações em função de alteração de procedimento de contra-prova de manutenção:
Inclusão do índice
Item 6.6 – revisão do procedimento de contra-prova em caso de manutenção.
Item 8.2 – alteração da qualidade mínima para utilização dos termos "Premium", "Especial" e "Gourmet" nas embalagens dos produtos certificados.
Item 3 – revisão do título
Item 4 – revisão do título

05 de abril de 2007
Item 5 – inclusão dos itens 5.6.1 e 5.6.2 para análise de histórico da empresa antes do envio do Certificado do PQC.
Item 6.3 – inclusão deste item contendo sistemática para coleta de avaliação de manutenção de produtos fabricados e comercializados exclusivamente para solicitações especiais ou processos licitatórios de entidades.

21 de junho de 2007
Item 3.5 – alteração da quantidade de amostras para análise de certificação do produto.

12 de março de 2008
Item 4.2 – inclusão de responsável pelos custos das auditorias iniciais dos produtos.
Item 6.4 – inclusão de critérios para definição da frequência de coletas de manutenção de produtos.
Item 6.5 – inclusão de responsáveis pelos custos das auditorias de manutenção de produtos e sistemática de cobrança, quando aplicável.
Item 10.4 – alteração da sistemática de análises de manutenção quanto ao atendimento dos padrões mínimos de qualidade do produto certificado.

11 de abril de 2008
Item 8.21 – inclusão da forma de comprovação da permissão para utilização do Símbolo ABIC.

05 de setembro de 2008
Itens 1.14 e 3.3 – inclusão do envio de uma 2ª via do atestado à empresa cliente.

08 de outubro de 2008
Geral – inclusão do item Símbolo da Qualidade ABIC Tradicional devido à inclusão deste novo Símbolo no Manual de Aplicação.
Item 4.6 – inclusão de avaliação dos resultados da análise inicial do produto através de faixa limite definida pelo CPQ.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

Regulamento Técnico do Programa da Qualidade do Café ABIC

Item 8.8 – exclusão da obrigatoriedade de uso do Símbolo de Rotulagem das Características junto ao Símbolo da Qualidade ABIC, além da inclusão de permissão do uso do Símbolo genérico em todos os produtos certificados.

Item 10.4 – alteração das características previstas na rotulagem, excluindo-se Aroma, Sabor, Corpo e Moagem.

15 de janeiro de 2009

Item 8.8 – inclusão de critérios adicionais para utilização dos Símbolos PQC em embalagens.

29 de abril de 2009

Item 6.3 – detalhamento do procedimento a ser realizado pelas empresas em caso de produtos fabricados para licitações.

23 de junho de 2009 – As alterações desta revisão encontram-se sublinhadas.

Item 2.1 – detalhamento de obrigatoriedade de certificação individual de produtos em embalagens diferenciadas.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

ÍNDICE

0. Condições Gerais	6
1. Condições de Admissão e Visão Geral do Processo	7
2. Abertura de Processo do PQC ABIC	11
3. Processo Técnico – Auditoria Inicial nas Instalações da Empresa.....	12
4. Processo Técnico – Avaliação Inicial do Produto	13
5. Processo Técnico – Emissão do Certificado do PQC, Símbolo da Qualidade ABIC, Símbolo da Qualidade ABIC Superior, Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.....	14
6. Processo Técnico – Avaliação de Manutenção do Produto (Coleta Mercado)	16
7. Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção nas Instalações da Empresa	17
8. Uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Símbolo da Qualidade ABIC Superior, Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC	18
9. Alterações de Escopo	21
10. Processo Administrativo, Penalidades e Multas.....	21
11. Dados de Desempenho Comparativo (Benchmarking).....	25
12. Revisões e Alterações deste Documento.....	25
13. Competências Gerais e Canais de Comunicação	25

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

0. Condições Gerais

Este Regulamento tem por objetivo estabelecer normas e condições para obtenção e utilização do direito ao uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC do Programa da Qualidade do Café ABIC (PQC) e respectivo Certificado, privativo dos sócios da ABIC.

A autorização para o uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC provém da adesão espontânea das associadas da ABIC que manifestarem a disposição de adotar as regras estabelecidas neste regulamento e destina-se a atestar a qualidade, pureza e confiabilidade do produto oferecido ao consumidor.

Todos os dados gerados a partir do Programa da Qualidade do Café ABIC são propriedade da ABIC, não podendo ser utilizados sem o acordo formal da ABIC.

O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC são de propriedade da ABIC, devendo ser usado estritamente dentro do escopo descrito neste regulamento.

O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC atestam que a organização certificada está de acordo com as especificações definidas na Norma de Qualidade Recomendável e Boas Práticas de Fabricação de Cafés Torrados em Grão e Cafés Torrados e Moídos (chamada a partir deste ponto de norma de referência). O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC outorgados pela ABIC não são uma evidência de desempenho em nível de excelência ou que o produto ou organização seja a melhor do mercado.

A ABIC manterá a lista atualizada das organizações e respectivas marcas que detêm o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

A ABIC manterá sigilo e confidencialidade, independente do resultado, para as empresas em processo de obtenção do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC outorgados pela ABIC não fornecem garantia de que o produto será isento de falhas ou de problemas no futuro, nem a ABIC assume responsabilidade sobre eventuais exigências legais aplicadas a clientes da organização detentora do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

A empresa que adere ao Programa da Qualidade do Café ABIC se compromete a seguir as regras do regulamento técnico e da norma de referência.

A empresa que adere ao Programa da Qualidade do Café ABIC tem consciência de que este regulamento e demais documentos de referência do Programa poderão ser revisados e alterados a qualquer momento a partir da adesão e que as eventuais alterações que afetarem a empresa terão prazo de implementação definido caso a caso pela Comissão de Certificação ABIC.

A ABIC, Gerenciadora, Certificadora, Coletora de Amostras ou Grupo de Avaliação não poderão ser responsabilizados pelo associado pela atuação conforme os termos deste regulamento, por motivos de relação indireta ao regulamento, como por exemplo mas não se limitando, a qualquer tipo de representação, expectativa do associado com terceiros em relação à Certificação ou sua suspensão ou retirada de certificado, perdas de negócio pelo associado

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

em decorrência dessa condição, incluindo perdas, danos e lucros cessantes, indenizações que o cliente venha a pagar a terceiros, geradas por fato do produto ou empresa certificada, enfim, são inimputáveis à ABIC, Gerenciadora, Certificadora, Coletora de Amostras e Grupo de Avaliação qualquer responsabilidade que não decorra de sua comprovada culpa, assim definida nos termos da lei relativamente às obrigações contratuais.

1. Condições de Admissão e Visão Geral do Processo

- 1.1. O interessado no uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC deve comprovar:
 - a) que é dono, solicitante do registro, desde que este solicitante apresente busca de anterioridade e esta não aponte outra marca com uso exclusivo, ou então concessionário da marca para a qual pleiteia o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC ou comprovar autorização (ou contrato) para industrialização de marca de terceiro;
 - b) que possui, em perfeita ordem, os documentos de constituição da empresa, estando assim, em condições de exercer normalmente sua atividade.
- 1.2. O interessado declara estar ciente e aceitar todo o conteúdo do regulamento técnico e da norma de referência, incluindo o método técnico do processo de certificação, auditoria nas instalações da empresa, coleta de amostras para análise e testes e ensaios adotados pela ABIC neste Programa.
- 1.3. O interessado assegura aos executores do Programa, seja diretamente, seja por intermédio de auditores ou empresas credenciadas pela ABIC, o acesso às suas fábricas, estabelecimentos, documentos e registros pertinentes para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste Regulamento.
- 1.4. Nos casos de terceirização, somente poderá industrializar o café de empresa associada outra empresa que também pertença ao Quadro de Associados da ABIC.
- 1.5. Para aplicação nos itens deste Regulamento, entende-se por terceirização a torra, moagem e o empacotamento de marca de café de uma indústria por outra, sendo que a comercialização do produto é feita pela indústria proprietária da marca.
- 1.6. Cessão total ou parcial de marca é ceder os direitos de uso do registro no INPI de uma marca determinada totalmente ou resguardando para a empresa cedente os direitos de também industrializá-la. Nesta operação, a torra, a moagem, o empacotamento e também a comercialização do café ficam a cargo da indústria cessionária, e não da cedente.
- 1.7. A licença de fabricação equivale à industrialização por encomenda de empresa que, embora não seja indústria, possui uma marca e comercializa café torrado e moído.
- 1.8. No caso de empresa Licenciadora, o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC será de sua propriedade, porém todas as instalações licenciadas que produzem a marca deverão ser auditadas e a Licenciadora deverá ser associada à ABIC.
- 1.9. O interessado deve assinar documento que reproduzirá as presentes normas assumindo os direitos e obrigações inerentes ao Programa, e pagar as contribuições que forem fixadas pela ABIC. É condição para que o interessado possa aderir ao Programa que esteja em situação de adimplência em relação à ABIC.
- 1.10. O interessado que tenha utilizado o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC sem autorização ou com falsidade só poderá apresentar novo pedido de adesão após 12 meses do término do processo administrativo.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

Regulamento Técnico do Programa da Qualidade do Café ABIC

- 1.11. O uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC será concedido para as empresas participantes do Programa e é opcional, ficando a empresa, entretanto, obrigada a informar em quais produtos utilizará tal identificação.
- 1.12. O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC serão concedidos sempre para a empresa associada, que poderá usá-lo em um ou mais produtos por ela industrializados, desde que estes estejam enquadrados nas regras do regulamento técnico.
- 1.13. A empresa deve aceitar integralmente as condições estabelecidas neste regulamento. O regulamento e os documentos de referência podem ser atualizados a qualquer momento, mediante aprovação da Comissão de Certificação da ABIC.
- 1.14. As partes envolvidas no processo de certificação são as seguintes:
- Empresa: organização produtora de café.
 - ABIC: Associação Brasileira da Indústria de Café.
 - Certificadora: organismo de certificação credenciado pela ABIC para participar do Programa de Qualidade ABIC.
 - Coletora de Amostras: empresa especializada na coleta de amostras no mercado, contratada pela ABIC.
 - Laboratório e Grupo de Avaliação: empresa especializada na realização de testes e ensaios no produto de forma a atestar o nível de qualidade das amostras de produto das empresas, credenciado pela ABIC.
 - Gerenciadora: empresa contratada pela ABIC para gerenciar todo o processo de concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, mantém sigilo sobre a identidade das empresas na fase de certificação e garante a isenção da ABIC no processo.

O quadro a seguir apresenta um resumo do processo de Concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. Os detalhes específicos estão expressos ao longo deste regulamento.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

Regulamento Técnico do Programa da Qualidade do Café ABIC

Fase	Empresa	ABIC	Certificadora	Coletora Amostras	Laboratório ou Grupo de Avaliação	Gerenciadora
Auditoria inicial da empresa	1. Decide pela obtenção do Símbolo e informa ABIC por meio de termo de adesão e contata Certificadora diretamente ou por meio da Gerenciadora	2. Recebe termos de adesão, questionário preliminar preenchido e esclarece dúvidas. Envia para Gerenciadora	4. Fornece proposta de trabalho para as empresas designadas (via gerenciadora ou diretamente à empresa)			3. Recebe documentos da ABIC ou diretamente da empresa e encaminha para a certificadora.
	5. Empresa marca data da auditoria com a certificadora		6. Realiza auditoria nas instalações da empresa, recolhe amostra ou instrui o envio destas à gerenciadora. Emite atestado de conformidade das instalações e envia à Gerenciadora e uma 2ª via à empresa			7. Recebe Atestado de conformidade da Certificadora e envia amostras para Laboratórios Credenciados
Auditoria do produto e Concessão do Símbolo da Qualidade ABIC	11. Recebe o direito ao Símbolo da Qualidade ABIC e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e Rotulagem das Características	10. Realiza Comissão de Certificação e aprova concessão dos Símbolos			8. Realiza testes segundo norma de referência	9. Recebe dados do Laboratório, compara com Ficha Técnica, consolida com informações do relatório de auditoria da empresa e decide pela Certificação ou encaminha à Comissão de Certif.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

Regulamento Técnico do Programa da Qualidade do Café ABIC

Fase	Empresa	ABIC	Certificadora	Coletora Amostras	Laboratório ou Grupo de Avaliação	Gerenciadora
Manutenção				13. Faz a coleta de amostras no mercado e informa gerenciadora	14. Realiza testes segundo norma de referência	12. Instrui coletas de amostras de manutenção 15. Recebe informação sobre coletas e resultados dos testes.
		18. Realiza Comissão de Certificação e aprova manutenção dos Símbolos ou delibera sobre penalidades	16. Realiza auditorias periódicas nas instalações da empresa (1 vez ao ano) e, se de acordo, emite atestado de conformidade das instalações e envia à Gerenciadora e uma 2ª via à empresa			17. Recebe dados da qualidade do produto e das auditorias nas instalações da empresa e decide pela manutenção ou aciona Comissão de Certificação
						19. Disponibiliza dados de benchmarking às empresas

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

2. Abertura de Processo do PQC ABIC

2.1. Quando da apresentação do pedido de adesão, o interessado fornecerá os elementos e informações solicitadas pela ABIC. Poderão instruir o pedido, que formará processo próprio, além dos itens citados em 1.1, os seguintes itens:

- a) Nome e razão social da empresa, endereço (sede, fábrica, filiais e depósitos), números de registros (CNPJ, Inscrição Estadual, etc.), além de outros dados que julgar pertinentes;
- b) Produtos para os quais solicita o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, perfeitamente identificados por marca e principais características;

Observação: cafés de marca idêntica mas comercializados em embalagens diferentes são considerados produtos diferentes no PQC, exigindo certificação individual. Exemplo: café marca 'Cafezinho', comercializado em embalagem almofada e vácuo: o PQC considerará dois produtos diferentes, e ambos deverão passar por processo de análise.

- c) Comprovação da propriedade de todas as marcas que comercializará, ou da licença para fabricação, ou ainda do contrato de cessão total ou parcial de uso de marca ou instrumento que o substitua, quando ocorrer a industrialização de marca de terceiro;
 - d) Relação dos equipamentos e dos controles de que dispõe para elaboração do produto;
 - e) Amostras das embalagens dos produtos, para os quais solicita o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC;
 - f) Informações sobre os períodos e frequência de fabricação, quantidades previstas e provável distribuição geográfica no mercado;
 - g) Volume de vendas dos últimos 12 (doze) meses.
- 2.2. A ABIC recolherá os termos de adesão enviados pelas empresas e enviará o questionário preliminar para detalhamento das informações de adesão. Neste processo tirará as dúvidas das empresas e fornecerá auxílio, se necessário. De posse do questionário preliminar preenchido e caso esteja completo, enviará esses documentos à gerenciadora. A gerenciadora fará análise crítica dos documentos e poderá esclarecer dúvidas com a ABIC ou a empresa. Em seguida, entrará em contato com entidades Certificadoras para o encaminhamento das propostas comerciais. A empresa poderá contatar diretamente a Certificadora caso desejar, mas deverá também contatar ABIC ou Gerenciadora para o recolhimento do termo de adesão e questionário preliminar.
- 2.3. Quando o pedido for de empresa cujos produtos já tenham registrado previamente alguma não-conformidade em relação aos requisitos da norma de referência ou imitação/uso indevido do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, a Gerenciadora em conjunto com a ABIC (por meio da Comissão de Certificação) poderá estabelecer exigência de monitoramento prévio da empresa por período de seis a doze meses antes da concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, acionando procedimento específico.
- 2.4. A Certificadora fornecerá estimativa de custos dos serviços e recolherá o aceite formal de cada uma das empresas.
- 2.5. Caso considere adequado, a empresa pode indicar a Certificadora de sua preferência à Gerenciadora ou a empresa pode contatar diretamente a Certificadora que escolher.
- 2.6. A Certificadora deve abrir formalmente o processo de auditoria para concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC (após o aceite da proposta) e agendar a auditoria nas instalações da empresa.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

3. Processo Técnico – Auditoria Inicial nas Instalações da Empresa

- 3.1. A Auditoria Inicial "in-loco" terá como objetivo constatar a conformidade da empresa em relação aos requisitos obrigatórios e não obrigatórios de Boas Práticas, detalhados na norma de referência.
- 3.2. A equipe auditora da Certificadora, em data previamente agendada, visitará as instalações da empresa para constatar a conformidade das práticas da empresa em relação aos requisitos da norma de referência. A auditoria será feita com base nas normas internacionais de auditoria (NBR ISO 19011), utilizando um ou mais dos seguintes métodos: observação dos processos, análise de documentação, entrevistas com pessoal da força de trabalho, entre outros.
- 3.3. Caso os resultados se enquadrem nas especificações da norma de referência, a Certificadora deverá emitir Atestado de Conformidade e enviá-lo à Gerenciadora, para que o processo de concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC prossiga. Uma segunda via do Atestado deverá ser emitida à Empresa. A Certificadora deverá fornecer ainda à empresa e Gerenciadora uma lista das não-conformidades e das recomendações relativas às Boas Práticas.
- 3.4. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações da norma de referência, a empresa não terá o Atestado de Conformidade, e a Certificadora enviará relatório dos resultados à Gerenciadora e empresa para preparação da Comissão de Certificação. A empresa poderá solicitar nova auditoria ou auditoria para fechamento das não-conformidades (decisão a critério da certificadora) em data definida de comum acordo entre empresa e certificadora.
- 3.5. Na auditoria, o auditor deve orientar a empresa a enviar para a Gerenciadora 02 (dois) quilos de cada produto que deseja certificar, divididos em embalagens originais de, no máximo, 01 (um) quilo, para análise.
- 3.6. Na auditoria o auditor deve recolher a versão atualizada do regulamento do PQC rubricado em todas as páginas, assinado, carimbado e datado na página final e enviar para a Gerenciadora.
- 3.7. A empresa deverá definir a data a partir da qual fabricará produtos dentro dos padrões de qualidade da norma de referência, no mínimo iguais aos padrões de qualidade da data de fabricação da amostra enviada à Gerenciadora.
- 3.8. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora documentação e/ou outras evidências que demonstrem a conformidade em relação aos requisitos da norma de referência, inclusive acesso às instalações de empresas que terceirizam a fabricação de produtos e marcas licenciadas pela solicitante do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 3.9. Caso a Auditoria se torne inviável, o fato será levado pela Certificadora ao conhecimento da Gerenciadora, que prepara a Comissão de Certificação, para as medidas e penalidades cabíveis conforme estabelecido neste regulamento.
- 3.10. Caso uma empresa já possua algum tipo de Certificação, o procedimento a ser adotado é o seguinte:

Cabe à entidade certificadora responsabilizar-se pela emissão do Atestado de Conformidade de cada empresa e da sua Pontuação.

Cada empresa nas condições acima deverá entrar em contato com a Certificadora de sua escolha e pleitear a emissão do Atestado de Conformidade e Pontuação sem a necessidade de auditoria completa, usando como base informações que a empresa julgar suficientes para tal.

A Certificadora, com base na documentação fornecida e nos argumentos de cada empresa, deverá fazer uma análise crítica e decidir pela emissão do Atestado e Pontuação, adotando procedimentos adicionais, se necessários (visita em tempo parcial, envio de evidências objetivas pelo correio, fotografias das instalações, etc). Nos casos em que a Certificadora não fizer a visita

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

de auditoria, ela deverá comunicar formalmente a Gerenciadora que o Atestado da empresa e sua Pontuação foram emitidas sem visita de auditoria e documentar as bases para decisão (esta decisão não será contestada pela Gerenciadora, dado que as Certificadoras possuem competência e autoridade para emissão dos Laudos de Conformidade, usando seus critérios).

Este procedimento vale somente para a concessão inicial do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. As auditorias de acompanhamento "in-loco" são obrigatórias, de forma "casada" ou não com as auditorias de manutenção das eventuais Certificações já obtidas pela empresa.

A mesma sistemática deverá ser utilizada quando alguma empresa Certificada por organismo certificador não credenciado ao PQC solicitar sua auditoria. Ela deve entrar em contato com uma das Certificadoras credenciadas e estas Certificadoras decidirão se devem ou não emitir Atestado e Pontuação sem a necessidade de auditoria "in-loco" ou com a solicitação de informações adicionais".

4. Processo Técnico – Avaliação Inicial do Produto

- 4.1. A Auditoria Inicial do Produto terá como objetivo constatar a conformidade da qualidade da amostra retirada pela Certificadora em relação às especificações contidas na Norma de Referência e em relação aos requisitos definidos pela própria empresa na Ficha Técnica do Produto.
- 4.2. A amostra do produto será enviada aos Laboratórios e Grupos de Avaliação Credenciados conforme instruções da Gerenciadora. Os Laboratórios e Grupos de Avaliação deverão efetuar os testes e reportar os resultados à Gerenciadora. Os custos das análises junto ao laboratório serão custeados pela ABIC.
- 4.3. Caso os resultados se enquadrem nas especificações da norma de referência e da Ficha Técnica do Produto, os resultados serão consolidados pela Gerenciadora para a concessão da Certificação.
- 4.4. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, os resultados serão tratados entre Gerenciadora e empresa até que se chegue a uma decisão. Caso a decisão não seja consensada entre Gerenciadora e empresa, a Comissão de Certificação poderá ser acionada. Todos os dados para a Comissão de Certificação serão codificados e as contra-provas deverão ser mantidas, no caso de apelação da empresa. Caso a empresa solicite, a contra-prova será feita de forma cega, que inclui:
 - a) provadores não sabem qual o produto/marca que será avaliado, nem se aquela é uma prova ou contra-prova;
 - b) provadores não sabem a razão pela qual a prova ou contra-prova foi solicitada
 - c) provadores preferencialmente não consultam ficha técnica previamente dos produtos a serem provados. Caso os resultados de eventual contra-prova se enquadrem nas especificações, valem as determinações do parágrafo anterior.
- 4.5. Caso os resultados de padrão mínimo de qualidade sejam conformes (Qualidade Global da Bebida, Pureza e Percentagem de PVA) e o produto não esteja conforme em relação à Ficha Técnica, a empresa poderá solicitar alteração da Ficha Técnica para o enquadramento em relação ao padrão real do produto, poderá mudar o seu processo para que o produto passe a se adequar à Ficha Técnica definida inicialmente ou poderá solicitar contra-prova, segundo regras do parágrafo anterior. O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC somente poderão ser concedidos se forem alcançados os padrões mínimos e se o produto estiver de acordo com a Ficha Técnica.
- 4.6. Em caso de obtenção de nota de Qualidade Global inferior à nota mínima da categoria, porém,

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

dentro de faixa limite definida em ata pela Comissão de Certificação, a ABIC e a Gerenciadora possuirão autonomia para aprovação ou reprovação da categoria pleiteada pela empresa, levando-se em consideração diversos fatores como histórico da empresa, resultado das características de perfil de sabor do café em questão, entre outros.

- 4.7. A adoção das características de rotulagem pelo Associado em função dos resultados dos Laudos dos Grupos de Avaliação está registrada em ata das decisões da Gerenciadora e da Comissão de Certificação.

5. Processo Técnico – Emissão do Certificado do PQC, Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC

- 5.1. A Gerenciadora centralizará todas as informações de todos os processos conduzidos pelas entidades Certificadoras credenciadas e caberá a ela a manutenção do sigilo sobre todo o processo de concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC (a partir da fase de auditoria), de forma que todos os documentos não referenciem o nome da empresa e sim seu número codificado no início do processo. A Gerenciadora preparará a documentação relativa às empresas que tiveram aberto seu processo de certificação. No caso dos Laboratórios e Grupos de Avaliação, caso não seja possível a codificação das amostras devido à possível deterioração do produto, esses deverão possuir procedimentos internos (auditados pela ABIC no seu credenciamento) para evitar divulgação das marcas sob análise.
- 5.2. A Gerenciadora analisará toda a documentação de empresa e, caso esteja totalmente de acordo com os requisitos da norma de referência e com este regulamento, poderá decidir pela concessão de Certificação da empresa, mediante aprovação "ad-referendum" da Comissão de Certificação. Caso ocorra algum item de não-conformidade caberá à Gerenciadora dirimir as questões junto à empresa associada para tornar a situação adequada em relação ao PQC. No caso de discordâncias não resolvidas entre o parecer da Gerenciadora e o parecer da empresa associada, a Gerenciadora deverá levar o caso para decisão da Comissão de Certificação.
- 5.3. A ABIC possui uma Comissão de Certificação, da qual fazem parte membros da ABIC, Gerenciadora, convidados ABIC e Certificadora (somente no caso da necessidade de esclarecimento de algum ponto). Esta Comissão fará a aprovação "ad referendum" das decisões de rotina da Gerenciadora e a "análise cega" dos processos que possuem algum tipo de discordância ou apresentem características que a Gerenciadora considerou importantes para decisão da Comissão de Certificação. Não poderão fazer parte da Comissão de Certificação pessoas com independência comprometida, como por exemplo, funcionários das empresas em processo. Caso isso aconteça, caberá à Gerenciadora desconsiderar o voto em questão, dado que o processo é sigiloso.
- 5.4. A Comissão de Certificação reunir-se-á periodicamente para a análise dos relatórios e deliberação pela concessão e emissão ou não do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 5.5. Caso uma Empresa não concorde com o parecer da equipe auditora (referente à auditoria nas instalações da empresa) ou resultados dos testes de laboratório ou Grupos de Avaliação, poderá enviar uma documentação expondo os motivos da discordância no prazo máximo de 10 dias, contados a partir da entrega do relatório de auditoria à Certificadora ou Gerenciadora. Esta informação será tratada pela Gerenciadora que poderá tomar uma decisão ou poderá encaminhar as informações para análise da Comissão de Certificação. Caso a Gerenciadora tome alguma decisão sobre a qual a empresa mantenha sua discordância, ela poderá recorrer à Comissão de Certificação.
- 5.6. O resultado da avaliação da Gerenciadora relativo aos processos de Certificação ou Manutenção

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

será uma ata ou carta contendo suas deliberações em relação a cada processo. Caberá à ABIC o envio das informações para cada empresa, concedendo o Certificado do PQC, Símbolo da Qualidade ABIC e/ou Símbolo da Qualidade Tradicional e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. Para o caso das empresas que não foram aprovadas, a informação será fornecida à empresa pela Gerenciadora, a fim de se manter sigilo sobre as empresas não aprovadas na auditoria inicial. Estas empresas deverão reiniciar o processo de Certificação desde o início para as fases onde foi constatada a não-conformidade, caso desejarem ainda obter o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

- 5.6.1. Após a verificação da conformidade com a Norma e o Regulamento pela Gerenciadora, o Diretor Executivo procederá a uma análise do histórico da empresa junto à entidade e junto à Sociedade, para verificar ocorrência de problemas com o Selo de Pureza, ações judiciais a qualquer tempo, processos internos ou administrativos pendentes junto à ABIC ou instâncias de governo, postura ou ações em desacordo com uma conduta ética adequada aos associados da ABIC, atendimento à Carta de Princípios aprovada pela entidade, além de outras situações.
- 5.6.2. Caso o Diretor Executivo verifique a existência de alguma pendência ou conduta descrita no item anterior, a concessão do Certificação será suspensa até nova análise ou até a interrupção da prática inadequada. Da decisão do Diretor Executivo caberá recurso para o CPQ nos prazos e moldes previstos no Regulamento do Programa.
- 5.7. O resultado da Comissão de Certificação será uma ata contendo suas deliberações em relação a cada processo codificado ou aprovações "ad referendum", conforme o caso. Somente após a decisão final, a Gerenciadora revelará o nome das empresas em processo, quando aplicável. Caberá à ABIC o envio das informações para cada empresa, concedendo o Certificado do PQC, Símbolo da Qualidade ABIC e/ou Símbolo da Qualidade Tradicional e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. Para o caso das empresas que não foram aprovadas, a informação será fornecida à empresa pela Gerenciadora, a fim de se manter sigilo sobre as empresas não aprovadas na auditoria inicial. Estas empresas deverão reiniciar o processo de Certificação desde o início para as fases onde foi constatada a não-conformidade, caso desejarem ainda obter Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 5.8. Após a deliberação da Comissão ou da Gerenciadora, caberá à ABIC enviar o Símbolo da Qualidade ABIC e/ou Símbolo da Qualidade Tradicional e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC e o Certificado do PQC, com base nas informações reais da empresa, uma vez que os dados deixam de ser codificados. Este certificado e os Símbolos serão entregues à empresa, com validade limitada e condicionada às avaliações periódicas de manutenção do PQC (tanto de produto quanto de processo). De posse do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, a empresa poderá usá-los em seus respectivos produtos e materiais de divulgação, obrigatoriamente dentro das condições descritas no capítulo 8 deste regulamento, somente a partir da data definida no relatório de auditoria (esta data refere-se à data a partir da qual a empresa se compromete a fabricar produtos de acordo com as especificações da norma de referência e Ficha Técnica do Produto).
- 5.9. A Gerenciadora e ABIC manterão banco de dados completos das empresas e produtos que detêm o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 5.10. O certificado emitido pela ABIC tem validade vencendo nos meses de Abril e Outubro, sendo sua renovação automática se forem cumpridas as exigências do PQC. O certificado contém as seguintes informações:

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

- dados da empresa
- dados do atestado da Certificadora
- dados dos laudos de análise dos produtos
- qual Símbolo da Qualidade foi atribuído ao produto (Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior ou Gourmet)
- produtos certificados e respectivas faixas de nota de qualidade global da análise mais recente. A faixa compreende o intervalo de mais ou menos 0,5 pontos em relação à nota atribuída pelo Grupo de avaliação.

6. Processo Técnico – Avaliação de Manutenção do Produto (Coleta Mercado)

- 6.1. A Auditoria de Manutenção terá como objetivo constatar a manutenção da conformidade da qualidade do produto vendido em relação às especificações contidas na Norma de Referência e em relação aos requisitos da Ficha Técnica do Produto.
- 6.2. A Gerenciadora, com base nos relatórios de auditoria das empresas que obtiveram o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, iniciará o processo de manutenção, notificando a Coletora de amostras a efetuar a coleta da amostra do produto no mercado, a partir da data estabelecida pela empresa e registrada no relatório de auditoria.
- 6.3 Em caso de produto fabricado e comercializado exclusivamente para solicitação especial ou processo licitatório de entidades, em que a Coletora não tenha acesso ao produto por vias tradicionais, a empresa deverá enviar à Gerenciadora, mensalmente, uma lista dos órgãos compradores do produto em licitações, além de uma autorização formal para coleta do produto na entidade que o utiliza, com o objetivo de cumprir as avaliações periódicas de manutenção do produto.
- 6.4. A Gerenciadora indicará à Coletora de Amostras a necessidade de recolhimento de amostras das empresas já detentoras do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. A frequência das coletas de manutenção dependerá do histórico de produtos, conforme os seguintes critérios:
- a) Produto com bom histórico de manutenção de Qualidade Global (duas ocorrências seguidas de manutenção na Nota de Qualidade Global ou aumento de Nota): coleta do produto 1 vez ao ano para análise de manutenção.
 - b) Produto com queda de Qualidade Global na última manutenção ou sem histórico (recém-certificado): coleta do produto 2 vezes ao ano para análise de manutenção.
- Esta frequência poderá ainda ser alterada a critério da Comissão de Certificação ou Gerenciadora.
- 6.5. Os produtos serão entregues aos Laboratórios ou Grupos de Avaliação conforme instruções da Gerenciadora para a realização dos testes e ensaios definidos na Norma de referência. O Laboratório ou Grupo de Avaliação deverá efetuar os testes e reportar os resultados à Gerenciadora. Os custos das análises junto ao laboratório serão custeados da seguinte forma:
- a) até 6 (seis) análises anuais: custos pagos totalmente pela ABIC;
 - b) a partir da 7ª análise até a 13ª: 50% dos custos pago pela ABIC e 50% pago pela empresa (ABIC pagará o valor integral equivalente às seis primeiras análises);
 - c) a partir da 14ª análise: custos pagos totalmente pela empresa (ABIC pagará o valor integral equivalente às seis primeiras análises e 50% equivalente às 7ª a 13ª análises).

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

A cobrança dos custos à empresa, quando aplicável, será feita ao final de cada ano, através de um relatório demonstrativo contendo a quantidade total de testes realizados e identificação dos custos destinados à empresa.

- 6.6. Caso os resultados se enquadrem nas especificações da norma de referência e conforme a Ficha Técnica, a Gerenciadora informará a empresa sobre a conformidade de suas análises e as contra-provas poderão ser descartadas. Com a aprovação da qualidade do produto, a Gerenciadora atestará a Manutenção da Concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, por meio da indicação dos resultados à Comissão de Certificação ABIC para aprovação da manutenção da Certificação “ad referendum”.
- 6.7. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, a empresa poderá solicitar a realização de contra-prova, em até 10 dias a contar da data de recebimento da notificação, mediante solicitação formal à Gerenciadora. Para realizar a contra-prova, a Gerenciadora solicitará à Coletora de amostras uma nova compra do produto no mercado, podendo ser do mesmo lote ou não da primeira amostra analisada, e encaminhará para nova análise aos Laboratórios ou Grupos de Avaliação.
A contra-prova será feita de forma cega, o que inclui:
- a) provadores não sabem qual o produto/marca que será avaliado, nem se aquela é uma prova ou contra-prova;
 - b) provadores não sabem a razão pela qual a prova ou contra-prova foi solicitada
 - c) provadores preferencialmente não consultam ficha técnica previamente dos produtos a serem provados. Caso os resultados da contra-prova se enquadrem nas especificações, valem as determinações do parágrafo 6.5.
- 6.8. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, informação sobre os resultados será encaminhada à empresa e à Comissão de Certificação da ABIC. Nos casos críticos de não concordância, a empresa associada poderá acionar a Comissão de Arbitragem – ver item 10.26 deste regulamento. Caso a Comissão de Arbitragem mantenha a decisão anteriormente tomada dentro do âmbito da Comissão de Certificação, aplicar-se-ão as disposições previstas na cláusula 10 deste regulamento. Caso a Comissão de Arbitragem reforme a decisão da Comissão de Certificação, valerão as decisões tomadas pela Comissão de Arbitragem.
- 6.9. Caso a empresa não acione a Comissão de Arbitragem, aplicar-se-ão as disposições previstas na cláusula 10 deste regulamento.

7. Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção nas Instalações da Empresa

- 7.1. Após a concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, caberá à Empresa informar à Gerenciadora sobre alterações que sejam introduzidas nos produtos certificados, para que seja feita avaliação da necessidade de nova Auditoria. Caso seja necessário, a Gerenciadora deve ser informada para novo processo de recolhimento de amostras, codificação e auditoria.
- 7.2. Após a concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, caberá à Empresa informar à Gerenciadora de forma periódica a lista dos mercados atendidos pelas marcas que detêm o Símbolo da Qualidade ABIC, Símbolo da Qualidade ABIC Superior, Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. Esta lista servirá para a definição da amostragem do produto no mercado.
- 7.3. Pelo menos uma vez ao ano, contados da data do Atestado de Conformidade da certificação inicial, a Certificadora deverá realizar auditoria nas instalações da empresa para verificar se os requisitos estão sendo mantidos e melhorados. A Certificadora deverá emitir e enviar à

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

Gerenciadora um Relatório informando se a empresa continua se enquadrando às especificações da norma de referência. A Certificadora deverá fornecer à empresa e Gerenciadora uma lista das não-conformidades e das recomendações relativas às Boas Práticas.

A auditoria de manutenção somente poderá ser realizada após o prazo (12 meses) mediante autorização expressa da ABIC. A Gerenciadora receberá a solicitação formal e sua justificativa e encaminhará para análise da ABIC.

A Comissão de Certificação também poderá, a seu critério, solicitar auditorias extraordinárias, sem aviso prévio. Esta auditoria será solicitada diretamente à Certificadora que já atende à empresa pela Comissão de Certificação (por meio da Gerenciadora), e os custos serão arcados pela ABIC.

- 7.4. Caso a equipe auditora da Certificadora encontre evidências de não conformidade em relação aos requisitos obrigatórios e os resultados das amostras de campo estiverem de acordo com a norma de referência, a empresa deverá corrigir as deficiências no prazo máximo de 60 dias corridos mediante agendamento de nova visita de acompanhamento ou verificação da correção das não-conformidades por meio do envio de documentação à Certificadora. Caso houver reincidência, a empresa poderá ter seu certificado suspenso, conforme decisão soberana da Comissão de Certificação (ver cláusula 10).
- 7.5. Caso a equipe auditora encontre evidências de não conformidade em relação aos requisitos obrigatórios e os resultados das amostras de campo não estiverem de acordo com a norma de referência, aplicar-se-ão as disposições previstas em 6.6 e 6.7.
- 7.6. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora documentação e/ou outras evidências que demonstrem a manutenção da conformidade em relação aos métodos definidos, inclusive acesso às instalações de empresas que terceirizam a fabricação de produtos e marcas licenciadas pela solicitante do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 7.7. Caso a Auditoria periódica de acompanhamento se torne inviável, o fato será levado ao conhecimento da Gerenciadora que prepara a Comissão de Certificação, para as medidas e penalidades cabíveis, previstas no capítulo 10 deste regulamento.
- 7.8. A ABIC, Certificadora ou Gerenciadora, caso recebam reclamações ou denúncias sobre a qualidade do produto ou uso inadequado do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, deverão coletar as informações pertinentes e submeter a análise à Comissão de Certificação. Conforme deliberação da Comissão de Certificação, esta pode convocar a empresa detentora do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC para explicações ou agendar auditorias extraordinárias junto à Certificadora para verificar a veracidade das reclamações recebidas (ver item 7.3).

8. Uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC

- 8.1. O uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC será autorizado sob as condições deste Regulamento e sempre em vista de Comportamento Ético, podendo o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC ser impressos nas embalagens dos produtos que atendam às especificações da norma de referência e que tenham passado pelo processo de certificação, desde que respeitadas as regras do manual de aplicação descrito no item 8.8.
- 8.2. O PQC proíbe o uso dos termos "Premium", "Especial", "Superior" nas embalagens de Cafés Certificados que possuam nota de qualidade global inferior a 6,00 pontos e do termo "Gourmet"

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

nas embalagens para cafés com nota de qualidade global inferior a 7,3 pontos, conforme Norma de Referência.

- 8.3. O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC são marcas registradas da Associação Brasileira da Indústria de Café - ABIC e atestarão a conformidade do produto e da empresa em relação à norma de referência.
- 8.4. A logomarca que caracteriza o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC não pode, em hipótese alguma, ser utilizada como marca de produto ou empregada, por quem quer que seja, na razão social ou de nome fantasia de empresa.
- 8.5. O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC podem ser utilizados pela empresa que receba parecer positivo da Comissão de Certificação da ABIC, sempre dentro do escopo dos produtos avaliados e a partir das datas definidas no relatório de auditoria.
- 8.6. A divulgação do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC feita pela empresa deve indicar os produtos alvo da Certificação, não podendo ser genérica. Somente será considerada adequada uma divulgação genérica caso a empresa detenha o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC para todas as suas marcas.
- 8.7. Na utilização do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, o usuário deve observar os princípios da concorrência honesta. O usuário deverá impedir qualquer uso ou declaração a respeito do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC que seja inaceitável pela ABIC.
- 8.8. O usuário do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC deve seguir, obrigatoriamente, as regras do Manual de Aplicação, enviado pela ABIC às empresas com produtos Certificados. Neste Manual, entre outras informações, está definido que:

O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet pode ser usado isoladamente ou em conjunto com o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

A empresa que possui o direito ao uso do Símbolo da Qualidade ABIC Superior pode optar pela utilização do Símbolo da Qualidade ABIC na embalagem da marca certificada. No entanto, a empresa que possui somente o direito ao uso do Símbolo da Qualidade Tradicional, não poderá utilizar o Símbolo da Qualidade ABIC Superior.

A empresa que possui o direito ao uso do Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet pode optar pela utilização do Símbolo da Qualidade Tradicional ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior na embalagem da marca certificada. No entanto, a empresa que possui somente o direito ao uso do Símbolo da Qualidade Tradicional não poderá utilizar o Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet.

É permitido à empresa certificada no Programa de Qualidade do Café ABIC a utilização do símbolo genérico Símbolo da Qualidade ABIC (sem identificação da categoria) em todos os seus produtos certificados.

Não é permitido à empresa que possui o direito ao uso do Símbolo da Qualidade em qualquer categoria comercializar o mesmo produto certificado com Símbolo e sem Símbolo. Ou seja, decidida pela utilização do Símbolo numa determinada marca certificada, todas as embalagens desta marca devem possuir o Símbolo, a fim de evitar dúvidas pelo consumidor. Caso transitoriamente esta situação ocorra, em função de estoques temporários de embalagens, a empresa deve informar a Gerenciadora desta ocorrência, indicando os locais ou regiões e o tempo previsto.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

- 8.9. O uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC é restrito às organizações autorizadas e o direito de uso deste não deve ser transferido para terceiros, substitutos ou outros, nem ser objeto de cessão ou aquisição.
- 8.10. O participante se obriga a apresentar ou anexar o Certificado de Participação no Programa da Qualidade do Café ABIC nas licitações e concorrências públicas, nos pedidos de confecção de embalagens, nas autorizações para publicidade e propaganda e nos demais casos em que seja exigida a comprovação da concessão do uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 8.11. A autorização de uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC não poderá ser transferida ou concedida a terceiros, salvo continuação de uso por sucessão. Neste caso, a autorização deverá ser devidamente convalidada, o que ocorrerá por solicitação expressa da empresa.
- 8.12. Vendida a marca, cessa para todos os efeitos a concessão de uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, exceto se a empresa adquirente da marca for detentora de autorização do uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. Em ambos os casos a transação deverá ser comunicada à Gerenciadora e ABIC.
- 8.13. A empresa que industrializa marca por ou para terceiro deve requerer autorização para uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC para esta marca, pela qual será responsável durante o período desta operação, até a comunicação por escrito do encerramento do negócio. Esta autorização deve ser solicitada à Gerenciadora que levará à decisão da Comissão de Certificação.
- 8.14. Suspensa ou cancelada a autorização do uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, o participante se obriga a cessar, imediatamente, toda e qualquer publicidade que tenha relação com o PQC, retirando a mercadoria com tal identificação do mercado no prazo de 30 (trinta) dias.
- 8.15. A autorização para uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC será renovada periodicamente, independentemente de solicitação do interessado, através da sistemática de manutenção definida neste regulamento, desde de que os requisitos para tanto estejam atendidos e que não haja processo administrativo contra a empresa em andamento.
- 8.16. O fim da autorização poderá ser determinada pela ABIC, a qualquer tempo, nos casos previstos neste regulamento no capítulo 10.
- 8.17. No caso de perda do direito de utilizar o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, o interessado se obriga a remeter para a ABIC o respectivo certificado no prazo máximo de 30 (trinta) dias.
- 8.18. O participante poderá cessar a utilização a qualquer tempo, mediante manifestação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 8.19. A utilização do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC poderá ser interrompida, independentemente de penalidade, não só no caso de denúncia, prevista no item anterior, senão também pela impossibilidade de cumprimento das exigências contidas neste regulamento.
- 8.20. O Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC só podem ser utilizados em embalagens de café fechadas no estabelecimento do participante e nos moinhos de balcão operados pelo mesmo, ou por suas

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

controladas.

8.21 A ABIC, proprietária do Programa da Qualidade do Café (PQC) e seus Símbolos, não fornecerá às empresas participantes do PQC laudos de conformidade de Produto ou laudos de café emitidos pelas organizações envolvidas no PQC (Gerenciadora, Certificadoras, Coletora de Amostras, Laboratórios ou Grupos de Avaliação). No caso de a empresa participante necessitar evidenciar para terceiros a permissão para utilização do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC em seus produtos, poderá utilizar-se do Certificado do Produto, que é emitido semestralmente pela ABIC. Este Certificado de Produto é evidência oficial e suficiente para demonstrar a conformidade do Produto e da empresa participante com os critérios e regulamento do PQC. Laudos de análise sensorial completa poderão, entretanto, ser solicitados pelas empresas diretamente junto aos laboratórios credenciados, por sua conta e em formato de análises particulares, a qualquer tempo.

9. Alterações de Escopo

- 9.1. No caso do participante desejar introduzir alguma modificação no produto aprovado, no sistema de fabricação ou de controle de qualidade que possam modificar as características do produto (Ficha Técnica do Produto) que recebeu o direito do uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, a empresa deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre sua decisão para que possa ser feito um adendo às condições contratuais e agendada nova Auditoria inicial ou nova amostragem de campo específica para atestar a conformidade dos novos produtos com a norma de referência.
- 9.2. No caso de a empresa desejar excluir do Programa um produto já Certificado, a empresa deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre sua decisão para que possa ser feito um adendo às condições contratuais, retirando o referido produto ou marca da lista de marcas e empresas certificadas.
- 9.3. No caso de mudança de nome do produto, da marca ou da empresa, a empresa deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre a ocorrência para a troca da documentação pertinente e mudança do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e/ou do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, num prazo não superior a 30 dias.

10. Processo Administrativo, Penalidades e Multas

- 10.1. Serão consideradas infrações à autorização para uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC:
- Venda de produto fora dos padrões estabelecidos pela norma de referência;
 - Venda de produto fora dos padrões estabelecidos na Ficha Técnica do Produto, ou seja, alterações significativas na qualidade do produto (não conformes em relação ao Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC);
 - Não atendimento aos requisitos obrigatórios de Boas Práticas no processo de fabricação (norma de referência);
 - Uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC em produtos não autorizados;
 - Veiculação de publicidade de produtos "selados" em desacordo com as normas estabelecidas neste Regulamento;
 - Transgressão das normas previstas neste regulamento, o que caracteriza falta de ética

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

industrial;

g) A prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão).

10.2. As decisões de Certificação Inicial do PQC são tomadas pela Gerenciadora com base no regulamento, norma de referência e casos semelhantes registrados em atas da Comissão de Certificação, com aprovação "ad referendum" da própria Comissão de Certificação. Caso a empresa tenha algum tipo de discordância em relação à decisão tomada, deverá solicitar alteração da decisão diretamente à Gerenciadora, que analisará a solicitação. Caso a empresa não considere adequada a decisão da Gerenciadora, poderá recorrer à Comissão de Certificação, que é soberana para a tomada de decisão.

10.3. As decisões relativas às penalidades e infrações ao PQC são tomadas pela Comissão de Certificação. Caso a empresa tenha algum tipo de discordância no aspecto técnico, poderá acionar a Comissão de Arbitragem (ver 10.26); caso a discordância seja quanto à natureza da decisão/penalidade, poderá acionar o Conselho Gestor. O prazo para interposição de recurso em relação à decisão da Gerenciadora ou Comissão de Certificação é de 10 dias úteis a partir da comunicação da penalidade.

10.4. A Comissão de Certificação é soberana para tomada de decisões no processo de manutenção da Certificação das empresas associadas. A diretriz de análise do processo de manutenção é pautado pelo aspecto educativo do Programa junto aos associados, e em situações de extrema discrepância ou reincidência, a Comissão de Certificação poderá adotar, como penalidades máximas para empresas que venham a ter resultados não-conformes no seu processo de manutenção:

a) Quanto ao atendimento dos padrões mínimos de qualidade do produto certificado:

- avaliação da qualidade global abaixo de 4,00: carta contendo aviso à empresa e pedido de providências formais para retorno da qualidade ao nível mínimo do PQC, além de solicitação de nova coleta à coletora após um período de 30 dias (este prazo será informado na carta à empresa para que sejam tomadas as providências cabíveis, dentro do período). Em caso de reincidência com nota abaixo de 4,5 após nova coleta, suspensão do direito ao uso do Símbolo e Rotulagem por até 360 dias e carência do mesmo período para nova solicitação.

- avaliação da qualidade global com queda de categoria, ou nota entre 4,0 e 4,5: carta contendo um aviso à empresa e pedido de providências formais para retorno da qualidade global ao nível mínimo da categoria, com alerta sobre alteração do símbolo em caso de reincidência. No caso de efetiva reincidência ou falta de retorno das ações corretivas no prazo estipulado, pedido imediato de providência para alteração do símbolo para categoria inferior ou retirada do direito ao uso do Selo, no caso de notas abaixo de 4,5.

- avaliação da qualidade global com queda de até 0,5 ponto, mas com nota ainda dentro da categoria: carta contendo aviso à empresa sobre queda da qualidade global, informando que o monitoramento continuará sendo realizado.

- avaliação da qualidade global com queda superior a 0,5 ponto, mesmo dentro da categoria: carta contendo um aviso à empresa sobre queda da qualidade global. Nos casos de reincidência, carta contendo pedido de providências formais.

b) Quanto à rotulagem do produto certificado:

- apresentar diferença em relação ao rótulo nos itens Torração, Tipo de Café ou Bebida: carta contendo um aviso à empresa que houve alteração no perfil de sabor e solicitação para que o produto volte às características originais que deram origem à Certificação ou alteração definitiva da Ficha Técnica.

c) Quanto à Pureza do Produto

- a decisão tomada pelo CPQ quanto ao Selo de Pureza automaticamente se aplicará para o Símbolo da Qualidade, no caso de suspensão ou cancelamento.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

d) Quanto à auditoria

- caso a empresa receba não-conformidades em relação aos itens obrigatórios da norma de referência, esta terá o prazo máximo de 30 dias para corrigir as não-conformidades. Caso não corrija, o direito ao uso do Símbolo será suspenso até que exista a evidência de correção das não-conformidades.

- caso a empresa não providencie a auditoria de manutenção anual: a empresa terá um prazo máximo de até mais 30 dias em relação à data de seu Atestado de Conformidade emitido pela Certificadora. Caso não realize a auditoria neste prazo, o direito ao uso do Símbolo será suspenso, conforme deliberação da Comissão de Certificação, até que ocorra a auditoria com resultado positivo.

10.5. Para efeito deste regulamento as infrações capituladas acima são consideradas a partir da data da concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Símbolo da Qualidade ABIC Superior, Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

10.6. Em adição às disposições previstas em 10.4, podem ser adotados um ou mais dos seguintes critérios para empresas que venham a ter comportamento inadequado em relação ao Programa da Qualidade do Café ABIC:

a) Carta-registro, à critério da Comissão de Certificação, que não retira a característica de primariedade e não está sujeita a recurso para o Conselho Gestor, nos casos em que o histórico de análises da empresa não contenha nenhuma ocorrência de problemas anteriores;

b) Obrigatoriedade de frequência em um dos Cursos de Classificação e Degustação credenciados pela ABIC para os responsáveis pela industrialização na empresa penalizada;

10.7. A Comissão de Certificação poderá exigir a assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta no caso de penalidades consideradas brandas, que se constitui em um compromisso de que a irregularidade não mais ocorrerá.

10.8. (suprimido)

10.9. A Gerenciadora (por mandato da Comissão de Certificação) ou Comissão de Certificação poderá divulgar as sanções, capituladas no item 10.4, indicando as razões ou causa das sanções.

10.10. Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, a Gerenciadora ou Comissão de Certificação efetuarão todas as verificações e medidas necessárias para assegurar a não continuidade indevida de sua utilização. O associado terá o prazo de máximo de 30 dias para retirar do mercado todas as suas embalagens que ostentem o Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, ficando sujeita à penalidades previstas, no caso de não cumprimento, inclusive busca e apreensão.

10.11. Encerrado o Processo Administrativo, não cabendo mais recurso, e aplicada a pena de suspensão ou a de cancelamento do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, o participante se obriga a cessar a sua utilização imediatamente, após tomar conhecimento daquela decisão, se obrigando o Associados a remeter para a ABIC o respectivo certificado no prazo máximo de 30 (trinta dias).

10.12. O uso indevido do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, cuja utilização esteja suspensa, acarretará o agravamento de penalidades.

10.13. As penalidades serão aplicadas à empresa e poderão atingir, além do produto onde for

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

- detectada irregularidade, todas os outros por ela industrializados e que detenham a Certificação, inclusive terceirizadas, a critério da Comissão de Certificação.
- 10.14. A Comissão de Certificação poderá instaurar Processo Administrativo para verificação da ocorrência de infrações ao Programa, a qualquer tempo, mediante constatação de irregularidades, denúncias, ou solicitação de qualquer dos membros da Comissão de Certificação.
- 10.15. É assegurado ao participante do Programa da Qualidade do Café ABIC, o direito de defesa junto à Comissão de Certificação ou Conselho Gestor, nos processos que forem instaurados relativos às infrações previstas em Regulamento.
- 10.16. A aplicação de sanções pela Comissão de Certificação será precedida de notificação à parte interessada que poderá apresentar a sua defesa e/ou solicitar contra-prova da análise do produto, no prazo comum de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento da notificação.
- 10.17. Decorrido o prazo referido no item anterior, se não houver manifestação da parte, esta perderá o direito à contra-prova da análise do produto, presumindo-se como aceito o resultado das análises iniciais.
- 10.18. A contra-prova será realizada no prazo máximo de 30 dias, a contar do encerramento do prazo para a sua solicitação e poderá ser acompanhada pelo interessado, com assistente técnico ou preposto autorizado.
- 10.19. A defesa deverá ser apresentada por escrito perante a Comissão de Certificação ou Conselho Gestor através de seus representantes legais ou procuradores.
- 10.20. Cada defesa só poderá referir-se a um processo.
- 10.21. Mesmo que uma empresa peça desligamento do quadro associativo durante processo administrativo, este será levado até o final, permanecendo o "status" dele resultante.
- 10.22. Nos casos de processos por problemas de qualidade e por falta de pagamento, o andamento de um não impede o do outro, todavia, os dois serão levados até final decisão, sendo as penalidades aplicadas cumulativamente.
- 10.23. A aplicação das sanções previstas em Regulamento será notificada pela Comissão de Certificação aos interessados, por escrito, no prazo de 05 (cinco) dias.
- 10.24. Qualquer dos membros da Gerenciadora ou Comissão de Certificação poderá dar-se por impedido, por motivo relevante de ordem geral ou íntima.
- 10.25. Nos processos que envolvem assuntos de natureza individual de qualquer membro da Gerenciadora ou Comissão de Certificação ou de empresa que represente, estará o mesmo impedido de suas funções desde o recebimento da notificação até o julgamento final em qualquer instância.
- 10.26. Nos casos de notável discordância entre o parecer final da Comissão de Certificação (que usa como base os pareceres dos Grupos de Avaliação) e a opinião da empresa associada, para a questão da qualidade do café e somente nos casos de empresas com marcas e produtos já Certificados, a empresa associada poderá acionar a Comissão de Arbitragem. A Comissão de Arbitragem é uma instância superior e definitiva em relação ao parecer da Comissão de Certificação, no aspecto da qualidade do café, aplicada somente para decisões relativas a empresas já detentoras do símbolo da qualidade ABIC.
- 10.27. A Comissão de Arbitragem é formada por 10 membros escolhidos pela ABIC, com notável conhecimento no mercado de café e nas metodologias de análise sensorial aprovadas pelo PQC.
- 10.28. Uma vez que a empresa discorde do parecer da Comissão de Certificação, ela deverá fazer uma correspondência formal à Gerenciadora ou ABIC, solicitando a convocação da Comissão de Arbitragem. Os custos da convocação serão definidos pela ABIC e informados à empresa

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

associada. Esta deverá pagar a referida quantia à ABIC.

- 10.29. De posse da comprovante do pagamento, a ABIC fará o sorteio de pelo menos 7 membros, dos 10 previamente escolhidos e informará a empresa. A empresa poderá solicitar a retirada de até 2 membros, à sua escolha, ou manter a equipe completa sorteada pela ABIC. A formação final será informada pela ABIC à empresa.
- 10.30. A Comissão de Arbitragem se reunirá em data comunicada a todas as partes interessadas, para que estas possam estar presentes na análise do café. Os métodos de análise seguirão a norma de referência do PQC. Ao final, a Comissão de Arbitragem decidirá se o pleito da empresa associada é válido ou não, por meio de um documento formal. Caso seja válido, a ABIC deverá reembolsar a empresa das despesas pagas previamente. Caso o pleito da empresa não seja válido, não haverá reembolso das despesas.

11. Dados de Desempenho Comparativo (Benchmarking)

- 11.1. Todas as empresas que aderirem ao PQC receberão dados de seu desempenho, tanto das amostras de campo quanto da auditoria de boas práticas. Os dados serão fornecidos como extratos dos laudos e relatórios de auditoria.
- 11.2. Todas as empresas que aderirem ao PQC receberão dados consolidados do desempenho das empresas concorrentes, sem a identificação dos nomes das empresas, a fim de se manter o sigilo das informações. Este serviço será feito pela Gerenciadora.

12. Revisões e Alterações deste Documento

- 12.1. Qualquer proposta de alteração significativa deste Regulamento será apresentada em sessão da Comissão de Certificação. A Gerenciadora poderá alterar questões formais ou de melhor esclarecimento do Regulamento ou ainda itens decididos em Comissão de Certificação para aprovação "ad referendum" da própria Comissão de Certificação.
- 12.2. O presente Regulamento é o instrumento principal da autorização para o uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC e é dele parte integrante e indivisível, devendo ser firmado pelos participantes, constituindo-se em documento de adesão, como comprovação de sua anuência a todos os seus dispositivos. Nada impede, porém que sejam lavrados aditivos para casos específicos, que poderão conter condições especiais que venham a ser contratadas pela ABIC e pelo interessado.
- 12.3. A ABIC e o participante contratam, desde logo, que o não cumprimento de ordem de cessação do uso do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC poderá dar origem a ação judicial, inclusive de perdas e danos contra o infrator.
- 12.4. Os casos omissos deste Regulamento serão resolvidos no âmbito da Comissão de Certificação da ABIC.

13. Competências Gerais e Canais de Comunicação

- 13.1. Ficam definidas as seguintes atribuições para tratamento de questões de comunicação relativas ao PQC.
- 13.2. Cabe ao Instituto Totum:
- a) fornecer atendimento às empresas em processo de adesão, em processo de certificação e

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	

já certificadas no PQC.

- b) dirimir todas as dúvidas referentes aos procedimentos operacionais do PQC
- c) dirimir todas as dúvidas referentes aos procedimentos operacionais do PQC frente aos associados ABIC, Certificadoras, Grupos de Avaliação e Coletora de Amostras
- d) encaminhar às funções adequadas dúvidas que extrapolem suas atribuições
- e) atender à imprensa ou meios de comunicação para divulgação dos procedimentos operacionais do PQC

13.3. Cabe à ABIC – Assessoria Técnica:

- a) assessorar tecnicamente as empresas em qualquer fase do processo de Certificação, desde que estas abdicuem de seu direito de sigilo
- b) fornecer atendimento e assessoria às empresas em processo de adesão
- c) dirimir dúvidas técnicas quanto aos resultados dos laudos dos Grupos de Avaliação
- d) fazer todas as comunicações formais entre o PQC e a empresa em assuntos relativos à Certificação, tais como, emissão de cartas de certificação, emissão de cartas de advertência ou avisos, emissão de certificados, liberação ao uso das marcas

13.4. Cabe à ABIC – Assessoria Jurídica

- a) dirimir dúvidas relativas à forma de aplicação das logomarcas do PQC
- b) dirimir dúvidas relativas às questões legais do PQC

13.5 Cabe à ABIC – Direção

- a) dirimir dúvidas relativas às questões comerciais e técnicas advindas da Certificação da empresa associada

Aceite:

Nome da Empresa: _____

Responsável pela empresa: _____

Data: ____/____/____ Assinatura _____

Favor rubricar todas as vias deste regulamento.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
25	23-06-2009	