

Controle de alterações

Revisão	Data	Descrição
00	04/05/07	Emissão inicial
01	25/02/08	Alteração do item 12.1.
02	04/03/11	Alteração do item 4.2 (alteração da quantidade de amostras para análise inicial do produto).

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

ÍNDICE

0. Condições Gerais	3
1. Condições de Admissão e Visão Geral do Processo	4
2. Abertura de Processo – adesão.....	5
3. Processo Técnico – Avaliação Inicial do Questionário de Auto-Avaliação	5
4. Processo Técnico – Avaliação Inicial do Produto.....	6
5. Processo Técnico – Emissão do Certificado CCQ, Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC	7
6. Processo Técnico – Avaliação de Manutenção do Produto.....	8
7. Processo Técnico – Auditorias Periódicas de Manutenção nas Instalações da Empresa e Ouvidoria	10
8. Uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC	11
9. Alterações de Escopo	12
10. Processo Administrativo, Penalidades e Multas	12
11. Dados de Desempenho Comparativo (Benchmarking).....	15
12. Revisões e Alterações deste Documento	15
13. Competências Gerais e Canais de Comunicação	16

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

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 - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC do Programa da Qualidade do Café ABIC e respectivo Certificado, privativo dos sócios da ABIC.

A autorização para o uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 diferenciar estabelecimentos que servem café em termos de ambiente, variedade de produtos, higiene, qualidade do café e atendimento ao consumidor.

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

O Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC atestam que o estabelecimento certificado está de acordo com as especificações definidas na Norma de Qualidade Recomendável e Boas Práticas de Preparo do Café (chamada a partir deste ponto de norma de referência). O Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 dos estabelecimentos (cafeterias, casas de café, pontos de café) que detêm o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

O Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC outorgados pela ABIC não fornecem garantia de que o produto ou serviço 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 - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.

A empresa que adere ao Programa da Qualidade do Café ABIC - CCQ 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 - CCQ 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, Auditores, Coletora de Amostras ou Grupos 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 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, Auditores, Coletora de Amostras e Grupos de

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC deve comprovar:
 - a) que é dono de um estabelecimento comercial e que possui autorização para fornecimento de serviços de alimentação;
 - 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 instalações, estabelecimentos, documentos e registros pertinentes para as verificações que se fizerem necessárias ao fiel cumprimento deste Regulamento.
- 1.4. 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.
- 1.5. O interessado que tenha utilizado o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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.
- 1.6. O uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC será concedido para as empresas participantes do Programa e é opcional. Somente é obrigatório deixar disponível ao consumidor em local de grande visibilidade o telefone da Ouvidoria do programa, para recebimento de manifestações, para empresas certificadas.
- 1.7. O Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC serão concedidos sempre para a empresa associada, que poderá usá-lo em suas instalações autorizadas pela ABIC, desde que estes estejam enquadrados nas regras do regulamento técnico.
- 1.8. 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.
- 1.9. As partes envolvidas no processo de certificação são as seguintes:
 - Empresa: estabelecimento (casa de café, cafeteria, hotel, restaurante, entre outros) responsável pelo serviço de café.
 - ABIC: Associação Brasileira da Indústria de Café.
 - Auditores: profissionais designados pela ABIC, por meio da Gerenciadora, responsáveis por verificar a veracidade das informações prestadas pelas empresas e qualidade do café servido, por meio de visitas de auditoria.
 - Laboratório ou Grupo de Avaliação: empresa especializada na realização de testes e ensaios

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

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 - CCQ 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.

2. Abertura de Processo – adesão

- 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:
- Nome Fantasia e razão social da empresa, endereço (sede, filiais e outros locais), números de registros (CNPJ, Inscrição Estadual, Inscrição Municipal, etc.), além de outros dados que julgar pertinente;
 - Instalações para as quais solicita o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, perfeitamente identificados por endereço e razão social;
 - Relação dos equipamentos, cardápios, serviços e controles de que dispõe para o fornecimento do serviço;
 - Informações sobre os horários de prestação de serviços e volumes de café vendidos.
- 2.2. A ABIC recolherá os termos de adesão enviados pelas organizações (cafeterias, casas de café, hotéis, restaurantes, entre outros estabelecimentos) 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, a Gerenciadora enviará questionário de auto-avaliação detalhado.
- 2.3. Quando o pedido for de empresa com alguma não-conformidade em relação aos requisitos da norma de referência ou limitação/uso indevido do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 exigências adicionais antes da concessão do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, acionando procedimento específico.

3. Processo Técnico – Avaliação Inicial do Questionário de Auto-Avaliação

- 3.1. A avaliação do questionário de auto-avaliação preenchido pela empresa terá como objetivo constatar a conformidade da empresa em relação aos requisitos da Matriz de Requisitos, detalhados na norma de referência.
- 3.2. A Gerenciadora, em função da avaliação inicial do Questionário, pode definir pela visita às instalações da empresa para constatar a conformidade das suas práticas em relação aos requisitos da norma de referência ou pode solicitar esclarecimentos por telefone ou outros meios. A auditoria, quando necessária, 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.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- 3.3. Caso os resultados da avaliação inicial do questionário de auto-avaliação e/ou da visita de auditoria se enquadrem nas especificações da norma de referência, a Gerenciadora deverá emitir Atestado de Conformidade, para que o processo de concessão do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC prossiga. A Gerenciadora deverá fornecer à empresa uma lista das não-conformidades e das recomendações relativas às Boas Práticas, quando aplicável.
- 3.4. Caso os resultados da avaliação inicial do questionário de auto-avaliação e/ou visita de auditoria não se enquadrem nas especificações da norma de referência, a empresa não terá o Atestado de Conformidade, e a Gerenciadora enviará relatório dos resultados à empresa e à ABIC para preparação da Comissão de Certificação. A empresa poderá solicitar nova avaliação, nova visita de auditoria ou visita de auditoria para fechamento das não-conformidades (decisão a critério da Gerenciadora) em data definida de comum acordo entre empresa e Gerenciadora.
- 3.5. A empresa deverá enviar à Gerenciadora a versão atualizada do regulamento do Programa CCQ rubricado em todas as páginas, assinado, carimbado e datado na página final.
- 3.6. 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 alguma parte do processo, quando aplicável.
- 3.7. Caso a Auditoria ou avaliação se torne inviável, o fato será levado pela Gerenciadora à Comissão de Certificação, para as medidas e penalidades cabíveis conforme estabelecido neste regulamento.

4. Processo Técnico – Avaliação Inicial do Produto

- 4.1. A Auditoria Inicial do Produto terá como objetivo constatar a conformidade da qualidade da amostra da matéria-prima utilizada pelo estabelecimento (café torrado ou café torrado e moído) 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 empresa deverá enviar à Gerenciadora uma amostra de cada tipo de matéria-prima (café) utilizada pelo estabelecimento. Cada amostra deverá ser de pelo menos 02 (dois) quilos, devidamente embalada pelo estabelecimento a fim de preservar sua integridade, e deverá ser acompanhada de ficha técnica devidamente preenchida pelo estabelecimento.
- 4.3. A amostra do produto será enviada aos Laboratórios ou Grupos de Avaliação Credenciados conforme instruções da Gerenciadora. Os Laboratórios ou Grupos de Avaliação deverão efetuar os testes e reportar os resultados à Gerenciadora.
- 4.4. 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.
- 4.5. 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;

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- 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.
- 4.6. Caso os resultados de padrão mínimo de qualidade sejam conformes (Qualidade Global da Bebida e Pureza) 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 ou poderá solicitar contra-prova, segundo regras do parágrafo anterior. O Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. Caso o estabelecimento já compre matéria-prima (café) de uma marca certificada no PQC, bastará informar o fornecedor e a marca, sendo dispensada a análise de avaliação inicial do produto (para esta matéria-prima específica).
- 4.9. As condições financeiras para pagamento dos Grupos de Avaliação por parte da empresa ou ABIC serão definidas pela ABIC.

5. Processo Técnico – Emissão do Certificado CCQ, Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC

- 5.1. A Gerenciadora centralizará todas as informações de todos os processos e caberá a ela a manutenção do sigilo sobre o processo de concessão do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 ou Grupos de Avaliação, caso não seja possível a codificação das amostras devido à possível deterioração do produto, esses deverão possuir procedimentos internos (verificados pela ABIC no seu credenciamento e embasado na certificação de cada Laboratório) 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 Programa CCQ. 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 e Gerenciadora. 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, fornecedores ou funcionários das empresas em processo. Caso isso aconteça, caberá à Gerenciadora desconsiderar o voto em questão, dado que o processo é sigiloso.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- 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 CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 5.5. Caso uma Empresa não concorde com o parecer da Gerenciadora 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. 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 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 CCQ, Símbolo da Qualidade ABIC CCQ 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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 5.7. Após a deliberação da Comissão ou da Gerenciadora, caberá à ABIC enviar o Símbolo da Qualidade ABIC CCQ, Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC e o Certificado CCQ, 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 CCQ (tanto de produto quanto das instalações). De posse do Símbolo da Qualidade ABIC CCQ e Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, a empresa poderá usá-los em suas instalações, cardápios, homepage da internet, ou outros meios devidamente aprovados pela ABIC, obrigatoriamente dentro das condições descritas no capítulo 8 deste regulamento, somente a partir da data definida no certificado CCQ.
- 5.8. A Gerenciadora e ABIC manterão banco de dados completos dos estabelecimentos que detêm o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 5.9. O certificado emitido pela ABIC tem validade vencendo nos meses de Abril e Outubro, sendo sua renovação automática se forem cumpridas as exigências do CCQ. O certificado contém as seguintes informações:
- dados da empresa
 - dados do atestado da Gerenciadora
 - dados dos laudos de análise dos produtos
 - qual Símbolo da Qualidade foi atribuído à matéria-prima ou matérias-primas – café (Símbolo da Qualidade ABIC CCQ, Símbolo da Qualidade ABIC Superior CCQ ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet CCQ).
- 5.10. A empresa certificada no CCQ terá o direito de receber materiais de divulgação da ABIC, conforme condições previstas no processo de associação.

6. Processo Técnico – Avaliação de Manutenção do Produto

- 6.1. A Auditoria de Manutenção terá como objetivo constatar a manutenção da conformidade da qualidade da matéria-prima usada no preparo do café em relação às

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

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 - CCQ 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 ou solicitando ao estabelecimento o envio de amostras para análise ou designando um auditor para avaliação "in-loco", a partir da data estabelecida pela empresa e registrada no relatório de auditoria.
- 6.3. Pelo menos uma vez ao ano, a Gerenciadora indicará à Coletora de Amostras ou diretamente junto à empresa (estabelecimento) ou diretamente a um auditor designado a necessidade de recolhimento de amostras das empresas já detentoras do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC. A frequência das coletas poderá ser alterada em função do histórico do estabelecimento, a critério da Comissão de Certificação ou Gerenciadora.
- 6.4. 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.
- 6.5. 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. Com a aprovação da qualidade do produto, a Gerenciadora atestará a Manutenção da Concessão do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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".
- 6.6. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, a empresa poderá solicitar a realização de contra-prova ou nova 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 ou ao estabelecimento nova amostra, 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.
- 6.7. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, os resultados serão encaminhados 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 10.24 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.
- 6.8. Caso a empresa não acione a Comissão de Arbitragem, aplicar-se-ão as disposições previstas na cláusula 10 deste regulamento.
- 6.9. Caso a empresa utilize matéria-prima certificada pelo PQC, não será necessária avaliação de manutenção além daquela já utilizada para manter a Certificação PQC da marca em questão. No caso de a indústria detentora da Certificação PQC de sua marca perder o direito ao Selo ou sofrer alguma penalidade, o fato será informado à empresa do CCQ (compradora) para a

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

tomada de ações a fim de manter a sua Certificação.

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

- 7.1. Após a concessão do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, caberá à Empresa informar à Gerenciadora sobre alterações que sejam introduzidas nos serviços do estabelecimento, tais como novas instalações, ampliação, troca de fornecedores de café, troca de cardápios, para que seja feita avaliação da necessidade de nova Auditoria ou nova prova dos cafés. Caso seja necessário, a Gerenciadora deve ser informada para novo processo de recolhimento de amostras, codificação e auditoria.
- 7.2. Pelo menos uma vez ao ano, contados da data do Atestado de Conformidade da certificação inicial, a Gerenciadora deverá coordenar a realização de nova auditoria nas instalações da empresa ou solicitar preenchimento de novo relatório de auto-avaliação para verificar se os requisitos estão sendo mantidos e melhorados. A Gerenciadora deverá emitir um Relatório informando se a empresa continua se enquadrando às especificações da norma de referência. A Gerenciadora deverá fornecer à empresa 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 ou Gerenciadora também poderão, a seus critérios, solicitar auditorias extraordinárias, sem aviso prévio. Estas auditorias serão solicitadas conduzidas pela Gerenciadora e os custos serão arcados pela ABIC.
- 7.3. Caso a Gerenciadora encontre evidências de não conformidade em relação aos requisitos obrigatórios e os resultados das amostras de matéria-prima (café) 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 Gerenciadora. Caso houver reincidência, a empresa poderá ter seu certificado suspenso, conforme decisão soberana da Comissão de Certificação (ver cláusula 10).
- 7.4. Caso a Gerenciadora 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.
- 7.5. Caberá à Empresa disponibilizar para a equipe auditora documentação e/ou outras evidências que demonstrem a manutenção da conformidade em relação aos métodos definidos.
- 7.6. 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.
- 7.7. A ABIC ou Gerenciadora, caso recebam reclamações ou denúncias sobre a qualidade do produto, serviço ou uso inadequado do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC para explicações ou agendar auditorias extraordinárias para verificar a veracidade das reclamações recebidas (ver item 7.3).
- 7.8. O Programa CCQ possui uma Ouvidoria, cuja função é receber manifestações de consumidores das empresas Certificadas. Cada manifestação recebida pela Ouvidoria será processada pela Gerenciadora, de forma a disparar ações junto à empresa certificada ou Comissão de Certificação da ABIC.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

8. Uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC

- 8.1. O uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC ser impressos nos materiais de promoção do estabelecimento, cardápios, displays, paredes, home page, etc, conforme aprovação da ABIC.
- 8.2. O CCQ, assim como o PQC, proíbe o uso dos termos "Premium", "Especial", "Superior" nas especificações de cafés que usem matéria prima com nota de qualidade global inferior a 6,00 pontos e do termo "Gourmet" para cafés com nota de qualidade global inferior a 7,3 pontos, conforme Norma de Referência. Isso inclui cardápios, displays, material de divulgação, etc.
- 8.3. O Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 dos produtos e da empresa em relação à norma de referência.
- 8.4. A logomarca que caracteriza o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC não podem, em hipótese alguma, ser utilizadas 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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC devem ser utilizados pela empresa que receba parecer positivo da Comissão de Certificação da ABIC, sempre dentro do escopo das instalações avaliadas e a partir das datas definidas no relatório de auditoria. É obrigatório que a empresa divulgue o Certificado CCQ da ABIC e o telefone da Ouvidoria para o recebimento de manifestações a respeito da empresa certificada.
- 8.6. A divulgação do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC feita pela empresa deve indicar as instalações certificadas.
- 8.7. Na utilização do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do 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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC que seja inaceitável pela ABIC.
- 8.8. O usuário do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC deve seguir, obrigatoriamente, as regras do Manual de Aplicação, enviado pela ABIC às empresas certificadas. A empresa que possui o direito ao uso do Símbolo da Qualidade ABIC CCQ Gourmet pode usar os Símbolos Superior ou Tradicional; aquela que possui o direito ao uso do Símbolo da Qualidade CCQ Superior pode usar o Símbolo CCQ Tradicional.
- 8.9. O uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do 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. A autorização de uso do Símbolo da Qualidade ABIC CCQ e do 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.
- 8.11. Suspensa ou cancelada a autorização do uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 Programa CCQ, retirando todas as citações e identificações no prazo de 30 (trinta) dias.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- 8.12. A autorização para uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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.
- 8.13. O fim da autorização poderá ser determinado pela ABIC, a qualquer tempo, nos casos previstos neste regulamento no capítulo 10.
- 8.14. No caso de perda do direito de utilizar o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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).
- 8.15. O participante poderá cessar a utilização a qualquer tempo, mediante manifestação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 8.16. A utilização do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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.

9. Alterações de Escopo

- 9.1. No caso do participante desejar alterar alguma condição da prestação do serviço, alterar o fornecedor ou a especificação da matéria-prima (café) que possam modificar as características do produto (Ficha Técnica do Produto) que serviu como base para a concessão do direito ao uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 verificação ou nova amostragem de matéria-prima para atestar a conformidade com a norma de referência.
- 9.2. No caso de a empresa desejar excluir do Programa uma instalação já Certificada, a empresa deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre sua decisão para que possa ser feito um adendo às condições contratuais, retirando o referido endereço da lista de empresas certificadas.
- 9.3. No caso de mudança de nome da empresa, esta deverá comunicar formalmente a Gerenciadora sobre a ocorrência para a troca da documentação pertinente e mudança do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC:
 - a) Uso de matéria-prima (café) fora dos padrões estabelecidos pela norma de referência;
 - b) Uso de matéria-prima fora dos padrões estabelecidos na Ficha Técnica do Produto, ou seja, alterações significativas na qualidade do café (não conformes em relação ao Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC);
 - c) Não atendimento aos requisitos obrigatórios de Boas Práticas no Preparo do Café (norma de referência);

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- d) Uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC de forma não autorizada;
 - e) Veiculação de publicidade em desacordo com as normas estabelecidas neste Regulamento;
 - f) Transgressão das normas previstas neste regulamento, o que caracteriza falta de ética;
 - g) A prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão).
- 10.2. As decisões de Certificação Inicial do CCQ 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 CCQ são tomadas pela Comissão de Certificação. Caso a empresa tenha algum tipo de discordância no aspecto técnico, poderá acionar a Comissão de Arbitragem (ver 10.24); 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 advertências, notificações ou penalidades definidas caso a caso.
- 10.5. As decisões tomadas pelo CPQ quanto ao Selo de Pureza e Selo da Qualidade (PQC) automaticamente se aplicarão para o Símbolo da Qualidade CCQ, no caso de suspensão ou cancelamento da indústria responsável pelo fornecimento do café.
- 10.6. Para efeito deste regulamento as infrações capituladas acima são consideradas a partir da data da concessão do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC.
- 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. A Gerenciadora (por mandato da Comissão de Certificação) ou Comissão de Certificação poderá divulgar as sanções, indicando as razões ou causas das sanções.
- 10.9. Na hipótese de ser suspenso ou cancelado o uso do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 de circulação (mesmo dentro de suas instalações) todos os materiais e informações que ostentem o Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, ficando sujeita à penalidades previstas, no caso de não cumprimento, inclusive busca e apreensão.
- 10.10. Encerrado o Processo Administrativo, não cabendo mais recurso, e aplicada a pena de suspensão ou a de cancelamento do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ 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 Associado a remeter para a ABIC o respectivo certificado no prazo máximo de 30 (trinta dias).

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- 10.11. O uso indevido do Símbolo da Qualidade ABIC - CCQ e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC, cuja utilização esteja suspensa, acarretará o agravamento de penalidades.
- 10.12. 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.
- 10.13. É assegurado ao participante do Programa da Qualidade do Café ABIC - CCQ, o direito de defesa junto à Comissão de Certificação ou Conselho Gestor, nos processos que forem instaurados relativos às infrações previstas em Regulamento.
- 10.14. 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 ou outra providência, no prazo comum de 10 (dez) dias, contados da data do recebimento da notificação.
- 10.15. 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.
- 10.16. 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.
- 10.17. A defesa deverá ser apresentada por escrito perante a Comissão de Certificação ou Conselho Gestor através de seus representantes legais ou procuradores.
- 10.18. Cada defesa só poderá referir-se a um processo.
- 10.19. Mesmo que uma empresa peça desligamento do quadro associativo durante processo administrativo, este será levado até o final, permanecendo o "status" dele resultante.
- 10.20. 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.
- 10.21. A aplicação das sanções previstas em Regulamento será notificada pela Comissão de Certificação aos interessados, por escrito, no prazo de 05 (cinco) dias.
- 10.22. Qualquer dos membros da Gerenciadora ou Comissão de Certificação poderá dar-se por impedido, por motivo relevante de ordem geral ou íntima.
- 10.23. 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.
- 10.24. 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 já Certificadas, 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.
- 10.25. 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 CCQ.
- 10.26. Uma vez que a empresa discorde do parecer da Comissão de Certificação, ela deverá fazer

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

- 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 associada. Esta deverá pagar a referida quantia à ABIC.
- 10.27. 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.
- 10.28. 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. 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 CCQ receberão dados de seu desempenho, tanto das amostras de café quanto da auditoria (avaliação) de boas práticas (nos casos de avaliação por auditores designados). Os dados serão fornecidos como extratos dos laudos e relatórios de auditoria.
- 11.2. Todas as empresas que aderirem ao CCQ 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 ou da Norma de Qualidade Recomendável e Boas Práticas de Preparo do Café será apresentada em sessão da Comissão de Certificação. A Gerenciadora poderá alterar questões formais ou de melhor esclarecimento do Regulamento ou da Norma 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 - CCQ 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 - CCQ 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.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
02	14.03.2011	

13. Competências Gerais e Canais de Comunicação

13.1. Ficam definidas as seguintes atribuições para tratamento de questões de comunicação relativas ao CCQ.

13.2. Cabe ao Instituto Totum:

- a) fornecer atendimento às empresas em processo de adesão, em processo de certificação e já certificadas no CCQ;
- b) dirimir todas as dúvidas referentes aos procedimentos operacionais do CCQ;
- c) dirimir todas as dúvidas referentes aos procedimentos operacionais do CCQ frente aos associados ABIC, Grupos de Avaliação, Auditores 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 CCQ;

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 CCQ 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 CCQ;
- b) dirimir dúvidas relativas às questões legais do CCQ;

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
02	14.03.2011	