

ÍNDICE

0. Condições gerais.....	2
1. Condições de admissão e visão geral do processo.....	2
2. Abertura de processo do PQC ABIC.....	4
3. Processo Técnico – avaliação inicial do produto.....	4
4. Processo Técnico – emissão do certificado e Símbolo PQC ABIC.....	5
5. Processo Técnico – avaliação de manutenção do produto.....	7
6. Processo Técnico – auditorias periódicas de manutenção nas instalações da empresa.....	8
7. Uso do Símbolo PQC ABIC.....	9
8. Alterações de Escopo.....	11
9. Processo Administrativo, Penalidades e Multas.....	12
10. Dados de Desempenho Comparativo (Benchmarking).....	15
11. Revisões e Alterações deste Documento.....	15
12. Competências Gerais e Canais de Comunicação.....	16

Em caso de necessidade, o histórico de alterações deste documento encontra-se disponível junto ao Instituto Totum, Gerenciadora dos Programas da ABIC. Para consulta, entrar em contato através do e-mail calmeida@institutototum.com.br.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

0. Condições gerais

- 0.1. Este Regulamento tem por objetivo estabelecer normas e condições para obtenção e utilização do direito ao uso do Símbolo PQC ABIC, Tradicional, Extra Forte, Superior e Gourmet e do Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC (Símbolo PQC) e respectivo Certificado, privativo dos sócios da ABIC.
- 0.2. A autorização para o uso do Símbolo PQC ABIC provém da adesão espontânea das associadas da ABIC, e destina-se a atestar a qualidade, pureza e confiabilidade do produto oferecido ao consumidor.
- 0.3. Todos os dados gerados a partir do PQC ABIC são propriedade da ABIC, não podendo ser utilizados sem o acordo formal da ABIC. O Símbolo PQC ABIC também é de propriedade da ABIC, devendo ser usado estritamente dentro do escopo descrito neste regulamento.
- 0.4. O Símbolo PQC ABIC atesta 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 e Cafés Monodoses (chamada a partir deste ponto de norma de referência). O Símbolo PQC ABIC outorgado pela ABIC não é uma evidência de desempenho em nível de excelência ou que o produto ou organização seja a melhor do mercado.
- 0.5. A ABIC manterá a lista atualizada das organizações e respectivas marcas que detêm o Símbolo PQC ABIC.
- 0.6. A ABIC manterá sigilo e confidencialidade, independente do resultado, para as empresas em processo de obtenção do Símbolo PQC ABIC.
- 0.7. O Símbolo PQC ABIC não fornece garantia de que o produto será isento de falhas ou de problemas, nem a ABIC assume responsabilidade sobre eventuais exigências legais aplicadas a clientes da organização detentora do Símbolo PQC ABIC.
- 0.8. 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, e tem consciência de que os documentos de referência do Programa poderão ser revisados e alterados a qualquer momento, e que as eventuais alterações que afetarem a empresa terão prazo de implementação definido caso a caso pelo CPQ – Comitê Permanente da Qualidade ABIC.
- 0.9. 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, inativação ou suspensão de produto, suspensão ou retirada do certificado da empresa, 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, 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 PQC ABIC deve comprovar que:
 - a) 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 PQC ABIC ou comprovar autorização (ou contrato) para industrialização de marca de terceiro. Para atendimento a este requisito, a

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

- empresa deverá apresentar à ABIC, sempre que desejar incluir um novo produto ou marca na Certificação, o registro ou protocolo de pedido de registro da marca no INPI.
- b) possui, em perfeita ordem, os documentos de constituição da empresa, estando assim, em condições de exercer normalmente sua atividade.
- 1.2. 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.
- 1.3. Nos casos de terceirização, somente poderá industrializar o café de empresa associada outra empresa que também pertença ao quadro de Associados da ABIC.
- a) 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.
- b) 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.
- 1.4. 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.
- 1.5. No caso de empresa Licenciadora, o Símbolo PQC 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.
- 1.6. O interessado deverá 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.
- 1.7. O interessado que tenha utilizado o Símbolo PQC ABIC sem autorização ou com falsidade, somente poderá apresentar novo pedido de adesão após 12 meses do término do processo administrativo.
- 1.8. O uso do Símbolo PQC 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. A empresa poderá usá-lo em um ou mais produtos por ela industrializados, desde que estes estejam enquadrados nas regras deste regulamento.
- 1.9. As partes envolvidas no processo de certificação são as seguintes:
- Empresa: organização produtora de café.
 - ABIC: Associação Brasileira da Indústria de Café.
 - Certificadora: organismo certificador credenciado pela ABIC para realizar auditorias do PQC.
 - Coletora de Amostras: empresa especializada na coleta de amostras no mercado, contratada pela ABIC.
 - Laboratório / Grupo de Avaliação: empresa especializada na realização de testes e ensaios no produto, credenciada pela ABIC, que atestará o nível de qualidade das amostras de produtos das empresas.
 - Gerenciadora: empresa contratada pela ABIC para gerenciar todo o processo de concessão do Símbolo PQC ABIC, mantendo sigilo sobre a identidade das empresas na fase de certificação e garantindo a isenção da ABIC no processo.
 - CPQ – Comitê Permanente da Qualidade: comitê do qual fazem parte membros da ABIC,

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

Gerenciadora, convidados ABIC e certificadora (somente no caso da necessidade de esclarecimento de algum ponto). Não podem fazer parte do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade 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).

- Comissão de Arbitragem: instância superior e definitiva em relação ao parecer do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, no aspecto da qualidade do café, aplicada somente para decisões relativas a empresas já detentoras do Símbolo PQC ABIC. Formada por 10 membros escolhidos pela ABIC, com notável conhecimento no mercado de café e nas metodologias de análise sensorial aprovadas pelo PQC.

2. Abertura de processo do PQC ABIC

2.1. Além dos documentos citados em 1.1, a empresa interessada na adesão ao PQC deverá fornecer as seguintes informações à ABIC:

- 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 PQC 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 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.

2.2. A ABIC recolherá a ficha de adesão enviados pelas empresas. De posse da ficha preenchida e caso esteja completa, enviará à gerenciadora.

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 ABIC, Gerenciadora e ABIC (por meio do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade) poderão estabelecer exigência de monitoramento prévio da empresa por período de seis a doze meses, antes da concessão do Símbolo PQC ABIC.

2.4. Após o aceite pela empresa às condições estipuladas por esse regulamento, após o resultado positivo de conformidade de pelo menos um produto na análise de Certificação e a empresa receberá uma carta de Certificação e poderá considerada certificada no PQC, tendo um prazo de 12 meses para realização de uma auditoria de campo, contratada junto a qualquer Certificadora credenciada junto à ABIC.

3. Processo Técnico – avaliação inicial do produto

3.1. A avaliação inicial do produto terá como objetivo constatar a conformidade da qualidade da amostra em relação às especificações da norma de referência e aos requisitos definidos pela própria empresa na Ficha Técnica do Produto.

3.2. As amostras devem ser enviadas pela empresa conforme orientações da ABIC e Gerenciadora. Em caso de a empresa desejar certificar cafés monodoses (entende-se como monodose saches, cápsulas ou outros sistemas de dose individual), deverá indicar marca e modelo da máquina recomendada para realização das análises, fornecendo a máquina ao laboratório indicado pela Gerenciadora. Além disso, a empresa deverá indicar na ficha técnica se o produto deverá ser comparado com a referência "coada" ou "expresso", se deve ser preparado como "curto" ou

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

- “longo” (caso a máquina a ser fornecida possua as duas opções), além da categoria pretendida (superior ou gourmet).
- 3.3. A amostra será enviada pela Gerenciadora aos Laboratórios / Grupos de Avaliação credenciados, que efetuarão os testes e reportarão os resultados à Gerenciadora. Os custos das análises serão custeados pela ABIC, com exceção das análises para produtos cápsulas, que serão custeadas integralmente pela empresa interessada, diretamente junto ao laboratório designado pela gerenciadora.
- 3.4. 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.
- 3.5. 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, o CPQ – Comitê Permanente da Qualidade poderá ser acionada. Todos os dados para o CPQ – Comitê Permanente da Qualidade serão codificados e as contra-provas serão mantidas, para caso de apelação pela empresa. Caso a empresa solicite a contra-prova, a análise será feita de forma cega, ou seja:
- a) provadores não saberão qual o produto/marca que será avaliado, nem se aquela é uma prova ou contra-prova;
 - b) provadores não saberão a razão pela qual a prova ou contra-prova foi solicitada;
 - c) provadores não consultarão previamente a ficha técnica do produto a ser provado. Caso os resultados de eventual contra-prova se enquadrem nas especificações, valem as determinações do parágrafo anterior.
- 3.6. Caso os resultados de padrão mínimo de qualidade sejam conformes (Qualidade Global da Bebida, 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, mudando 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.
- 3.7. Em caso de obtenção de nota de Qualidade Global inferior à nota mínima da categoria, porém, dentro de faixa limite definida em ata pelo CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, 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.
- 3.8. Caberá à empresa certificada o envio à ABIC de um laudo anual em atendimento às Resoluções RDC 07 de 2001 (micotoxina), RDC 14 de 2014 (matéria estranha) e RDC 277 de 2005 (umidade).
- 3.9. Caberá à empresa apresentar os certificados sanitários, alvará de funcionamento, licença ambiental e AVCB do corpo de bombeiros. Os documentos deverão ser apresentados anualmente ou a cada vencimento, o que ocorrer primeiro.

4. Processo Técnico – emissão do certificado e Símbolo PQC ABIC

- 4.1. A Gerenciadora centralizará as informações de todos os processos conduzidos pelas certificadoras, cabendo a ela a manutenção do sigilo sobre todo o processo de concessão do Símbolo PQC ABIC (a partir da fase de auditoria), de forma que todos os documentos não referenciem o nome da empresa.
- 4.2. A Gerenciadora analisará a documentação de empresa e, caso esteja de acordo com os requisitos da norma de referência e deste regulamento, poderá decidir pela concessão de Certificação da empresa, mediante aprovação “ad-referendum” do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade. Caso ocorra algum item de não-conformidade, caberá à Gerenciadora dirimir as

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

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 ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade para decisão.

- 4.3. As análises pelo CPQ – Comitê Permanente de Qualidade serão feitas de forma “cega” (empresas apresentadas de forma codificada), em reuniões periódicas.
- 4.4. Caso uma empresa não concorde com o parecer da equipe auditora (referente à auditoria nas instalações da empresa) ou resultados dos testes de Laboratório / 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 ou da análise do produto. O caso será tratado pela Gerenciadora, que poderá tomar uma decisão ou poderá encaminhar as informações para o CPQ – Comitê Permanente da Qualidade. Caso a Gerenciadora tome alguma decisão sobre a qual a empresa mantenha sua discordância, o CPQ – Comitê Permanente da Qualidade poderá ser acionado.
- 4.5. O resultado da avaliação da Gerenciadora relativo aos processos de aprovação de certificação ou manutenção será uma carta contendo suas deliberações em relação a cada processo. Caberá à ABIC o envio das informações para cada empresa aprovada, concedendo o Certificado e Símbolo PQC ABIC.
- 4.6. O Diretor Executivo poderá analisar o 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. Caso seja detectada alguma pendência ou problema de conduta, o certificado da empresa ficará suspenso até nova análise ou até a interrupção da prática inadequada. Da decisão do Diretor Executivo caberá recurso para o CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, nos prazos e moldes previstos no regulamento do programa.
- 4.7. O resultado da análise do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade será uma ata contendo suas deliberações em relação a cada processo codificado ou aprovações “ad referendum”. Somente após a decisão final, a Gerenciadora revelará o nome das empresas em processo, quando aplicável. Para o caso de empresa reprovada, a decisão final será informada à empresa pela Gerenciadora, para que o sigilo seja mantido. Para obter o Símbolo PQC ABIC, as empresas reprovadas deverão reiniciar o processo de Certificação desde o início da fase onde foi constatada a não-conformidade.
- 4.8. O certificado de autorização ao uso do símbolo de qualidade será renovado nos meses de Abril e Outubro de cada ano. Caso o participante não realize as auditorias de campo exigidas, caso não obtenha as notas de qualidade exigidas pelo regulamento ou caso haja qualquer outra infração, não haverá a renovação do documento até que pendência detectada seja corrigida.
- 4.9. Produtos em embalagem sachê ou monodoses somente poderão ser certificados no programa PQC após auditoria do processo produtivo nas instalações da empresa. Caso parte da fabricação do produto seja feita em outra instalação, será necessária também a verificação dessa parte do processo através de auditoria na empresa terceira. Caso a empresa terceira apresente um certificado vigente de outro tipo de Certificação equivalente (podendo ser ISO9001, Boas Práticas ou Certificação Alimentar), a evidência será considerada suficiente para fechamento desta pendência.
- 4.10. Em caso de cafés em grão que são moídos na hora para venda ao consumidor, a empresa deve certificar obrigatoriamente o produto em Grão, podendo ou não certificar o produto torrado e moído, conforme condições abaixo:
 - 4.10.1. Se a empresa usar embalagem própria para o produto torrado e moído, contendo os dados da empresa, sua certificação será obrigatória.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

4.10.2. Caso a embalagem menor não possua identificação da empresa, não é obrigatória a certificação.

5. Processo Técnico – avaliação de manutenção do produto

- 5.1. A auditoria de manutenção terá como objetivo constatar a manutenção da conformidade da qualidade do produto vendido, em relação às especificações da Norma de Referência e aos requisitos da Ficha Técnica do Produto.
- 5.2. A Gerenciadora, com base nos relatórios de auditoria das empresas que obtiveram o Símbolo PQC ABIC, iniciará o processo de manutenção, notificando a coletora a efetuar a coleta da amostra do produto no mercado.
- 5.3. Em caso de produto fabricado e comercializado para solicitação especial ou processo licitatório de entidades, 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.
- 5.4. Caso em um período de 15 (quinze) meses a coletora não consiga encontrar um produto certificado no mercado ou em órgãos licitantes por motivos de produção paralisada ou omissão de informação de pontos de venda por parte da empresa após contato pela Gerenciadora, o certificado do produto não será renovado temporariamente, ficando com status “inativado”, e sua reativação será automática quando houver possibilidade de novas coletas. Para isso, bastará a empresa enviar uma lista dos pontos de venda à Gerenciadora, para que sejam providenciadas as coletas de forma imediata.
- 5.5 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 ser alterada a critério do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade ou Gerenciadora.

- 5.6. Os produtos serão entregues aos Laboratórios / Grupos de Avaliação para realização dos testes definidos na norma de referência. Os resultados serão reportados à Gerenciadora. Os custos das análises de manutenção serão custeados da seguinte forma:
 - a) até 3 (três) análises anuais: custos pagos totalmente pela ABIC;
 - b) a partir da 4ª análise até a 6ª: 50% dos custos pago pela ABIC e 50% pago pela empresa (ABIC pagará o valor integral equivalente às três primeiras análises);
 - c) a partir da 7ª análise: custos pagos totalmente pela empresa (ABIC pagará o valor integral equivalente às três primeiras análises e 50% equivalente às 4ª a 6ª análises).

No caso de produtos monodose tipo cápsula, a empresa pagará 100% das análises de manutenção, não se aplicando a regra acima.

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.

- 5.7. Caso os resultados se enquadrem nas especificações da norma de referência e da Ficha Técnica, a Gerenciadora informará a empresa sobre a conformidade de suas análises.
- 5.8. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, a empresa poderá solicitar a

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

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 a compra do produto no mercado, podendo ser do mesmo lote ou não da primeira amostra analisada, e encaminhará para nova análise ao Laboratório / Grupo de Avaliação (exceto em casos de produtos coletados em órgãos públicos, em que a contra-prova já é adquirida anteriormente, conforme item 5.3).

A contra-prova será feita de forma cega (ver definição deste processo no item 4.4).

- 5.9. Nos casos de licitação, quando a ABIC se utilizar de uma amostra adquirida pelo órgão público para a análise de manutenção, os resultados serão reportados tanto para a indústria associada quanto para o órgão licitante.
- 5.10. Caso os resultados não se enquadrem nas especificações, informação sobre os resultados será encaminhada à empresa e ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade da ABIC. Nos casos críticos de não concordância, a empresa associada poderá acionar a Comissão de Arbitragem, conforme item 9 deste regulamento. Caso a Comissão de Arbitragem mantenha a decisão anteriormente tomada dentro do âmbito do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, aplicar-se-ão as disposições previstas na cláusula 10 deste regulamento. Caso a Comissão de Arbitragem reforme a decisão do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, valerão as decisões tomadas pela Comissão de Arbitragem. Caso a empresa não acione a Comissão de Arbitragem, aplicar-se-ão as disposições previstas na cláusula 10 deste regulamento.
- 5.11. Após a concessão do Símbolo PQC ABIC, caberá à empresa informar à Gerenciadora, sempre que solicitado, lista dos mercados atendidos pelas marcas que detêm o Símbolo PQC ABIC.
- 5.12. Periodicamente são realizadas reuniões interlaboratoriais para calibração dos laboratórios. A ABIC poderá convidar empresas para acompanhamento dessas reuniões, limitando o número de vagas para não atrapalhar o andamento das sessões de provas. Somente poderão participar empresas que tenham assinado o documento "Procedimento para participação de reuniões interlaboratoriais do Programa de Qualidade do Café – PQC".

6. Processo Técnico – auditorias periódicas de manutenção nas instalações da empresa

6.1. Uma vez Certificada, a empresa deve realizar auditorias de manutenção, a fim de verificar se os requisitos estão sendo mantidos e melhorados. O prazo para a realização da auditoria de manutenção de campo variará conforme descrito abaixo:

6.1.1. Empresas recém certificadas devem passar obrigatoriamente pelo seguinte ciclo de auditorias:

a) primeira auditoria de campo deve ser realizada até 12 meses após a concessão da Certificação;

b) segunda auditoria de campo deve ser realizada até 60 meses após a primeira auditoria de campo; e assim sucessivamente (sempre 60 meses após a última auditoria presencial).

6.1.2. No intervalo entre as auditorias presenciais, a empresa deverá se submeter à auditoria documental, a ser realizada pela Gerenciadora, em formato remoto (sem necessidade de comparecimento às instalações da empresa), em prazo até 24 meses após realização da auditoria de campo.

6.1.2.1. As evidências a serem checadas nessa auditoria documental serão definidas pela Gerenciadora, e comunicadas previamente à empresa para providências. O upload das evidências poderá ser feito por sistema informatizado da Gerenciadora.

6.1.2.2. Os prazos para envio das evidências e manutenção do Certificado também serão comunicados pela Gerenciadora.

6.1.2.3. É condição obrigatória o cumprimento dessas auditorias documentais para manutenção do Certificado PQC.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

- 6.2. A Comissão de Certificação poderá decidir pela diminuição dessa periodicidade de auditoria em casos específicos de empresas certificadas, com base em histórico de análises de produtos, denúncias de mercado, dentre outros.
- 6.3. A auditoria de manutenção de campo somente poderá ser realizada após o prazo definido pelas regras do item 6.1 mediante autorização expressa da ABIC. A Gerenciadora receberá a solicitação formal e sua justificativa e encaminhará para análise da Comissão de Certificação.
- 6.4. Um relatório da auditoria de campo deverá ser emitido e enviado à Gerenciadora para cada auditoria em cada unidade de produção.
- 6.5. O CPQ – Comitê Permanente da Qualidade poderá, a seu critério, solicitar auditorias extraordinárias, sem aviso prévio. Esta auditoria será solicitada diretamente à certificadora atual da empresa pelo CPQ – Comitê Permanente da Qualidade (por meio da Gerenciadora), e os custos serão arcados pela ABIC.
- 6.6. Caso a equipe auditora encontre evidências de não conformidade em relação aos requisitos obrigatórios da norma de referência e os resultados das amostras de campo estejam de acordo, 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 haja reincidência, a empresa poderá ter seu certificado suspenso, conforme decisão soberana do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade (ver item 9).
- 6.7. Caso a equipe auditora encontre evidências de não conformidade em relação aos requisitos obrigatórios e os resultados das amostras de campo não estejam de acordo com a norma de referência, aplicar-se-ão as disposições previstas no item 5.
- 6.8. Caberá à empresa disponibilizar todas as informações solicitadas pela equipe auditora.
- 6.9. Em caso de reclamações ou denúncias sobre a qualidade do produto ou uso inadequado do Símbolo PQC ABIC, ABIC, certificadora ou Gerenciadora deverão coletar as informações pertinentes e submetê-las ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade para análise. Conforme deliberação do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, a empresa detentora do Símbolo PQC ABIC poderá ser convocada para fornecer explicações ou passar por auditoria extraordinária para confirmação da veracidade das reclamações recebidas.

7. Uso do Símbolo PQC ABIC

- 7.1. O uso do Símbolo PQC ABIC será autorizado sob as condições deste Regulamento e sempre em vista de Comportamento Ético, podendo o Símbolo PQC ABIC ser impresso 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.
- 7.2. Em caso de a empresa detentora da marca terceirizar a fabricação dos seus produtos, a ABIC enviará o Certificado de Produto e a carta confirmando a inclusão das marcas no Programa para a detentora da marca e também para a terceirizada (fabricante), detalhando no Certificado de Produto quem é a detentora da marca e quem é a responsável pela industrialização.
- 7.3. 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” nas embalagens para cafés com nota de qualidade global inferior a 7,3 pontos. Eventuais exceções podem ser aprovadas pelo Comitê Permanente de Qualidade, com a devida formalização.
- 7.4. A logomarca que caracteriza o Símbolo PQC 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.
- 7.5. O Símbolo PQC ABIC pode ser utilizado pela empresa que receba parecer positivo do CPQ –

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

Comitê Permanente da Qualidade da ABIC, sempre dentro do escopo dos produtos avaliados e a partir das datas definidas no relatório de auditoria.

- 7.6. A divulgação do Símbolo PQC ABIC 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 PQC ABIC para todas as suas marcas.
- 7.7. Na utilização do Símbolo PQC ABIC, o usuário deve observar os princípios da concorrência honesta. O usuário deverá impedir qualquer uso ou declaração a respeito do Símbolo PQC ABIC que seja inaceitável pela ABIC.
- 7.8. O usuário do Símbolo PQC 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 PQC ABIC 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 PQC ABIC na categoria Superior pode optar pela utilização do Símbolo PQC ABIC Tradicional ou Extra Forte na embalagem da marca certificada. No entanto, a empresa que possui somente o direito ao uso do Símbolo PQC ABIC Tradicional ou Extra Forte não poderá utilizar o Símbolo PQC ABIC Superior.
 - A empresa que possui o direito ao uso do Símbolo PQC ABIC Gourmet pode optar pela utilização do Símbolo da Qualidade Tradicional ou Símbolo PQC ABIC Superior Extra Forte ou Símbolo PQC ABIC Superior na embalagem. No entanto, a empresa que possui somente o direito ao uso do Símbolo da Qualidade Tradicional ou Extra Forte ou Superior não poderá utilizar o Símbolo PQC ABIC Gourmet.
 - É permitida à empresa certificada a utilização do símbolo genérico Símbolo PQC ABIC (sem identificação da categoria) em todos os seus produtos certificados.
 - Não é permitido à empresa que possui o direito ao uso do Símbolo PQC ABIC 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 transitariamente esta situação ocorra, em função de estoques temporários de embalagens, a empresa deverá informar à Gerenciadora a situação, indicando os locais ou regiões e o tempo previsto.
 - O Símbolo PQC específico para monodoses cápsulas somente pode ser aplicado para produtos certificados como monodose cápsula. O Símbolo PQC para monodoses cápsulas não possui indicação de categoria (Gourmet, Superior, Tradicional ou Extraforte). Caso a empresa decida utilizar os termos Tradicional, Extraforte, Superior ou Gourmet na embalagem de monodoses, a Certificação somente será concedida caso o produto obtenha nota de qualidade global compatível com a respectiva categoria.
- 7.9. A empresa certificada se obriga a apresentar ou anexar o Certificado PQC 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 PQC ABIC.
- 7.10. O uso do Símbolo PQC 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.
- 7.11. A autorização de uso do Símbolo PQC 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.
- 7.12. Vendida a marca, cessa para todos os efeitos a concessão de uso do Símbolo PQC ABIC,

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

- exceto se a empresa adquirente da marca for detentora de autorização do uso do Símbolo PQC ABIC. Em ambos os casos, a transação deverá ser comunicada à Gerenciadora e ABIC.
- 7.13. A empresa que industrializa marca por ou para terceiro deve requerer autorização para uso do Símbolo PQC 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 ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade para decisão.
- 7.14. Inativada, suspensa ou cancelada a autorização do uso do Símbolo PQC 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 10 (dez) dias. No caso de perda do direito de utilizar o Símbolo PQC ABIC, a empresa se obriga a remeter à ABIC o respectivo certificado no prazo máximo de 10 (dez) dias, ficando sujeita a penalidades previstas, no caso de não cumprimento, inclusive busca e apreensão.
- 7.15. O fim da autorização poderá ser determinado pela ABIC, a qualquer tempo, nos casos previstos neste regulamento.
- 7.16. O participante poderá cessar a utilização a qualquer tempo, mediante manifestação por escrito, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.
- 7.17. A autorização para uso do Símbolo PQC ABIC será renovada periodicamente, independentemente de solicitação do interessado, através da sistemática de manutenção definida neste regulamento, desde que os requisitos para tanto estejam atendidos e que não haja processo administrativo contra a empresa em andamento.
- 7.18. O Símbolo PQC ABIC só pode ser utilizado em embalagens de café fechadas no estabelecimento da empresa certificada e nos moinhos de balcão operados pelo mesmo, ou por suas controladas. É permitido o uso do Símbolo PQC para café vendido pelas cafeterias certificadas no Programa Círculo do Café de Qualidade (CCQ).
- 7.19. A ABIC, proprietária do Programa da Qualidade do Café (PQC) e seus Símbolos, não fornecerá às empresas certificadas no PQC laudos de conformidade de Produto ou laudos de café emitidos pela Gerenciadora, certificadoras, coletora, laboratórios ou grupos de avaliação. No caso de a empresa participante necessitar evidenciar para terceiros a permissão para utilização do Símbolo PQC ABIC em seus produtos, poderá utilizar-se do Certificado, que é emitido semestralmente pela ABIC. Este Certificado 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.
- 7.20. Em caso de cafés em grão que são moídos na hora para venda ao consumidor, o símbolo do PQC pode constar nas embalagens do café em grão e na embalagem menor utilizada para embalar o café em grão ou moído na hora ao consumidor. Essa regra também vale para cafeterias certificadas no CCQ.

8. Alterações de Escopo

- 8.1. Após a concessão do Símbolo da Qualidade ABIC, Tradicional, Extra Forte, 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.
- 8.2. No caso de a empresa desejar excluir do Programa um produto já certificado, deverá comunicar formalmente à Gerenciadora sua decisão para que o produto seja retirado da lista de marcas certificadas. Nesse caso a empresa terá um prazo de até 90 dias para retirar do mercado todos

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

os produtos com símbolo PQC ABIC estampado nas embalagens. No caso de empresas que cancelem de uma só vez uma grande quantidade de produtos, o prazo de retirada poderá ser estendido mediante aprovação da ABIC.

- 8.3. No caso de mudança de nome do produto, da marca ou da empresa, a empresa deverá comunicar formalmente à Gerenciadora para providências de troca da documentação pertinente e mudança do Símbolo PQC ABIC, num prazo não superior a 30 dias.

9. Processo Administrativo, Penalidades e Multas

- 9.1. Serão consideradas infrações à autorização para uso do Símbolo PQC ABIC:

- a) Venda de produto fora dos padrões estabelecidos pela norma de referência;
- b) Venda de produto fora dos padrões estabelecidos na Ficha Técnica do Produto;
- c) Não atendimento aos requisitos obrigatórios de Boas Práticas no processo de fabricação contidos na norma de referência;
- d) Uso do Símbolo PQC ABIC em produtos não certificados;
- e) Veiculação de publicidade de produtos "selados" em desacordo com as normas estabelecidas neste regulamento;
- f) Transgressão das normas previstas neste regulamento, o que caracteriza falta de ética industrial;
- g) Prestação de falsas informações ou sua ausência (omissão);
- h) Inadimplência com os pagamentos à ABIC referentes aos custos das análises de manutenção, conforme item 5 deste Regulamento.

- 9.2. As decisões de Certificação Inicial do PQC são tomadas pela Gerenciadora com base no regulamento, norma de referência e casos semelhantes registrados em atas do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, com aprovação "ad referendum" do próprio CPQ – Comitê Permanente da Qualidade. 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 ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, que é soberana para a tomada de decisão.

- 9.3. As decisões relativas às penalidades e infrações ao PQC são tomadas pelo CPQ – Comitê Permanente da Qualidade. 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 de Administração. O prazo para interposição de recurso em relação à decisão da Gerenciadora ou CPQ – Comitê Permanente da Qualidade é de 10 dias úteis a partir da comunicação da penalidade.

- 9.4. O CPQ – Comitê Permanente da Qualidade é soberana para tomada de decisões no processo de manutenção da Certificação das empresas associadas. A diretriz de análise do processo de manutenção é pautada pelo aspecto educativo do Programa junto aos associados, e em situações de extrema discrepância ou reincidência, o CPQ – Comitê Permanente da Qualidade poderá adotar como penalidades máximas para empresas que venham a ter resultados não-conformes no seu processo de manutenção. Todos os casos em que se decida pela aplicação de penalidades que representem perda do direito de uso do Selo serão precedidos de processo administrativo formalmente instaurado, com ampla comunicação e direito de defesa dos associados.

- 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

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

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, o direito ao uso do Símbolo e Rotulagem ficará inativo 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 Comitê Permanente de Qualidade quanto ao Selo de Pureza automaticamente se aplicará para o Símbolo da Qualidade, no caso de suspensão ou cancelamento.

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 60 dias para corrigir as não-conformidades. Caso não corrija dentro do prazo estipulado, o direito ao uso do Símbolo PQC ficará suspenso pelo prazo de 6 (seis) meses, ou até que exista a evidência de correção das não-conformidades, e o Certificado de seus produtos não será renovado, conforme item 4.8. Expirado o prazo de suspensão, e caso a empresa não apresente as evidências de correção, o caso será levado para à decisão do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade.
- Caso a empresa não providencie a auditoria de manutenção in loco no prazo regulamentar: 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, a empresa ficará suspensa pelo prazo de 6 (seis) meses, ou até que exista a evidência de realização efetiva da auditoria, e o Certificado de seus produtos não será renovado, conforme item 4.8. Expirado o prazo de suspensão, e caso a empresa não apresente as evidências de conclusão da auditoria, o caso será levado à decisão do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade.
- Caso a empresa não providencie a auditoria de manutenção documental no intervalo entre as auditorias in loco: após contato pela Gerenciadora, dentro do período de intervalo entre as auditorias in loco, a empresa terá 180 dias para finalização do envio das evidências solicitadas. Caso não finalize a auditoria documental neste prazo estipulado pela Gerenciadora, a empresa ficará suspensa pelo prazo de 6 (seis) meses, ou até que exista a evidência de realização efetiva da auditoria, e o Certificado de seus

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

produtos não será renovado, conforme item 4.8. Expirado o prazo de suspensão, e caso a empresa não apresente as evidências de conclusão da auditoria, o caso será levado à decisão do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade.

e) Quanto à inadimplência com os pagamentos à ABIC referentes aos custos das análises de manutenção:

- a empresa que não efetuar os pagamentos conforme carta de cobrança enviada pela ABIC ao início de cada ano, terá o prazo máximo de 30 dias para sanar os débitos pendentes, contados a partir do envio de notificação formal pela ABIC sobre a falta de pagamento. Caso os pagamentos não sejam efetuados neste prazo a empresa será suspensa do Programa, e o uso do Símbolo não será permitido por motivos de suspensão da Certificação, até que exista a evidência de inexistência dos débitos pendentes.

9.5. Para efeito deste regulamento, as infrações capituladas acima são consideradas a partir da data da concessão do Símbolo PQC ABIC.

9.6. 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 do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade, que não retira a característica de primariedade e não está sujeita a recurso para o Conselho de Administração, 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.

9.7. O CPQ – Comitê Permanente da Qualidade 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.

9.8. O uso indevido do Símbolo PQC ABIC, cuja utilização não esteja permitida por motivos de suspensão da empresa ou dos seus produtos, acarretará o agravamento de penalidades.

9.9. As penalidades serão aplicadas à empresa e poderão atingir, além do produto onde for detectada irregularidade, todos os outros por ela industrializados e que detenham a Certificação, inclusive terceirizadas, a critério do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade.

9.10. O CPQ – Comitê Permanente da Qualidade 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 CPQ – Comitê Permanente da Qualidade.

9.11. É assegurado ao participante do PQC o direito de defesa junto ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade ou Conselho de Administração, nos processos que forem instaurados relativos às infrações previstas neste regulamento.

9.12. A aplicação de sanções pelo CPQ – Comitê Permanente da Qualidade será comunicada por escrito, no prazo de 05 (cinco) dias à empresa, 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.

9.13. 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.

9.14. 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.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

- 9.15. A defesa deverá ser apresentada por escrito perante ao CPQ – Comitê Permanente da Qualidade ou Conselho de Administração através de seus representantes legais ou procuradores.
- 9.16. Cada defesa só poderá referir-se a um processo.
- 9.17. Mesmo que uma empresa peça desligamento do quadro associativo durante processo administrativo, este será levado até o final, permanecendo o “status” dele resultante.
- 9.18. 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.
- 9.19. Qualquer dos membros da Gerenciadora ou CPQ – Comitê Permanente da Qualidade poderá dar-se por impedido, por motivo relevante de ordem geral ou íntima.
- 9.20. Nos processos que envolvem assuntos de natureza individual de qualquer membro da Gerenciadora ou CPQ – Comitê Permanente da Qualidade ou de empresa que represente, estará o mesmo impedido de suas funções desde o recebimento da notificação até o julgamento final em qualquer instância.
- 9.21. Nos casos de notável discordância entre o parecer final do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade (que usa como base os pareceres dos laboratórios / 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. Para isso, a empresa deverá fazer uma correspondência formal à Gerenciadora ou ABIC, solicitando a convocação da Comissão de Arbitragem.
- 9.22. Os custos da convocação da Comissão de Arbitragem serão definidos pela ABIC e informados à empresa associada. Esta deverá pagar a referida quantia à ABIC.
- 9.23. De posse do 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, a sua escolha, ou manter a equipe completa sorteada pela ABIC. A formação final será informada pela ABIC à empresa.
- 9.24. 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.

10. Dados de Desempenho Comparativo (Benchmarking)

- 10.1. Todas as empresas certificadas no 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.
- 10.2. Os dados consolidados do desempenho das empresas concorrentes serão apresentados de forma codificada, sem a identificação dos nomes das empresas, a fim de se manter o sigilo das informações. Este serviço será feito pela Gerenciadora.

11. Revisões e Alterações deste Documento

- 11.1. Qualquer proposta de alteração significativa deste regulamento será apresentada em sessão do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade. A Gerenciadora poderá alterar questões formais ou de melhor esclarecimento do regulamento ou ainda itens decididos em CPQ – Comitê Permanente da Qualidade para aprovação “ad referendum” do próprio CPQ – Comitê Permanente da Qualidade.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	

- 11.2. O presente regulamento é o instrumento principal da autorização para o uso do Símbolo PQC 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.
- 11.3. A ABIC e o participante contratam, desde logo, que o não cumprimento de ordem de cessação do uso do Símbolo PQC ABIC poderá dar origem à ação judicial, inclusive de perdas e danos contra o infrator.
- 11.4. Os casos omissos deste regulamento serão resolvidos no âmbito do CPQ – Comitê Permanente da Qualidade da ABIC.

12. Competências Gerais e Canais de Comunicação

12.1. Ficam definidas as seguintes atribuições para tratamento de questões de comunicação relativas ao PQC.

- Cabe ao Instituto Totum:
 - a) fornecer atendimento às empresas em processo de adesão, em processo de certificação e 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.
- 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.
- 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.
- 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
45	13/02/2019	

Revisão	Data	Aprovação CPQ
45	13/02/2019	