



PROGRAMA CAFÉ SUSTENTÁVEL

Documento protegido pela lei de direitos autorais. Lei 9610/1998

Versão: 02 (Original)

Data: 23/07/2025

Idioma: Português BR

Em caso de divergência na interpretação entre versões em diferentes idiomas, prevalecerá a redação contida na versão oficial em português do Brasil.

Sumário

1	INTRODUÇÃO.....	4
2	NOSSO PROGRAMA.....	4
3	ESCOPO DO PROGRAMA	5
3.1	Ciclo de Implementação e avaliações dos critérios	7
3.2	Procedimento de auditorias internas e de certificação.....	9
3.2.1	Remediação de Não Conformidades Críticas e Não Críticas	12
3.2.2	Exceções.....	13
3.2.3	Política de Antissuborno, Anticorrupção, Antifraude, Imparcialidade e Confidencialidade.....	15
4	CONDUTA COM OS PARCEIROS	16
4.1	Direito dos membros.....	16
4.2	Deveres dos membros.....	16
4.3	Advertências / Sanções	17
4.4	Demissão e exclusão.....	17
4.5	Recursos, queixas, reclamações e denúncias.....	18
4.6	Monitoramento	19
4.6.1	Adesão ao Programa	21
4.7	Transparência e Definição de Padrões.....	21
4.8	Garantias	24
4.8.1	Adequado ao propósito	24
4.8.2	Controle das Informações do Programa.....	25
4.8.3	Monitoramento Interno e Avaliação de Desempenho COOCACER.....	29
4.8.4	Reivindicações Quanto Ao Programa	30
4.8.5	Solicitação de Uso do Logotipo "Café Sustentável"	31
4.8.6	Acesso à Informação.....	32
4.9	Informação de Desempenho do produtor	33

5	práticas inaceitáveis	33
6	critérios do programa café sustentável	35
7	ANEXOS.....	35
8	cadeia de suprimentos.....	38
9	RESPONSABILIDADE TÉCNICA.....	40



1 INTRODUÇÃO

O que é sustentabilidade? Segundo o dicionário Aurélio: “Qualidade ou propriedade do que é sustentável, do que é necessário à conservação da vida.” Sustentabilidade está diretamente relacionada ao desenvolvimento econômico e material de uma empresa, considerando a utilização dos recursos naturais de forma inteligente para que eles se mantenham no futuro. Este conceito que, relacionando aspectos econômicos, sociais, culturais e ambientais, busca suprir as necessidades do presente sem afetar as gerações futuras.

Seguindo este conceito a COOCACER Araguari desenvolveu o Programa Café Sustentável, o qual, baseado nos requisitos mínimos do Mecanismo de Equivalência da Plataforma Global do Café estabeleceu critérios na produção, processamento e gestão das propriedades cafeeiras atestando através de auditorias internas que parceiros, clientes e fornecedores presentes em sua cadeia de suprimentos forneçam produtos de alto padrões sustentáveis, rastreáveis e principalmente, confiáveis.

2 NOSSO PROGRAMA

Atualmente, a busca por um desenvolvimento sustentável que abranja diversas esferas da sociedade, como defendido pelo Programa Café Sustentável da Cooperativa Coocacer Araguari, tornou-se uma prioridade global. Para alcançar esse objetivo, é fundamental compreender e integrar os pilares fundamentais que sustentam essa jornada: Educacional, Ambiental, Social, Econômico e Governança.

O pilar Educacional representa a base do progresso humano, sendo essencial para capacitar indivíduos e comunidades com conhecimentos, habilidades e valores necessários para enfrentar os desafios contemporâneos. Um sistema educacional inclusivo e de qualidade é crucial para promover a igualdade de oportunidades e impulsionar o desenvolvimento sustentável.

O pilar Ambiental reconhece a interdependência entre o ser humano e o meio ambiente, destacando a importância da conservação dos recursos naturais, da mitigação das mudanças climáticas e da proteção da biodiversidade.

No âmbito Social, o foco está na promoção da justiça social, da equidade e do respeito aos direitos humanos. Isso inclui a erradicação da pobreza, a redução das desigualdades, o acesso universal à saúde e à educação, além da promoção da inclusão social e da diversidade.

O pilar Econômico aborda a necessidade de promover o crescimento econômico de forma sustentável, considerando não apenas o lucro financeiro, mas também o bem-estar das pessoas e a preservação dos recursos naturais. Isso envolve a promoção de práticas comerciais éticas, o estímulo à inovação e ao empreendedorismo responsável, bem como a criação de empregos dignos e a redução das disparidades econômicas.

Por fim, a Governança refere-se aos mecanismos e instituições que regulam e coordenam as ações dos diferentes atores sociais em busca do bem comum. Uma governança eficaz e transparente é essencial para promover a participação cidadã, combater a corrupção e garantir a prestação de serviços de qualidade.

Neste contexto, a colaboração entre clientes, empresas, sociedade civil e comunidades locais desempenha um papel crucial na promoção do desenvolvimento sustentável em todas as suas dimensões.

3 ESCOPO DO PROGRAMA

O escopo de aplicação dos requisitos do Programa Café Sustentável é toda a propriedade a qual faz parte do processo de verificação seguindo os requisitos propostos neste protocolo. A fim de auxiliar durante o processo de auditorias internas e externas, o produtor que ingressar no programa, deve demonstrar a conformidade com os requisitos a partir do momento inicial do ano safra o qual o termo de adesão ao grupo foi assinado, por exemplo, para um termo assinado em dezembro/2021, será considerado evidências a partir de setembro/2021. Vale ressaltar que requisitos de elegibilidade classificados como tolerância zero (ambientais e sociais) serão avaliados de acordo com a análise de risco do auditor.

A base da definição dos requisitos é o CAR – Cadastro Ambiental Rural. Além da propriedade a qual foi selecionada para ingressar no processo de verificação do Programa Café Sustentável, de acordo com o Código Florestal brasileiro – LEI Nº 12.651, DE 25 DE MAIO DE 2012, também será avaliado reservas legais compensadas, a fim de atender a legislação no que diz respeito aos 20% destinado a Reserva Legal. Produtores que possuem contrato de arrendamento como direito ao uso legal da terra, devem apresentar a conformidade legal do local quanto aos quesitos ambientais (CAR, licenciamento, outorgas...)

O escopo dos requisitos aplicáveis durante o processo de verificação do Programa Café Sustentável deve focar no cultivo e atividades relacionadas ao cultivo

principal, ou seja, o café. Apenas os critérios voltados para os requisitos ambientais devem cobrir todas as operações e áreas de todas as propriedades participantes do programa.

Produtores que se enquadrar nos critérios do Art. 149 e 149-A do Código Penal referente ao Cadastro de Empregadores que tem submetido trabalhadores a condições análogas à escravidão ou em outra via substituída ou estejam embargados pelo IBAMA por supressão de vegetação estão automaticamente INAPTOS a participarem do programa.

Propriedades que realizaram qualquer tipo de conversão de florestas ou outros ecossistemas naturais em produção agrícola ou outros usos de terra que ocorreu após 1º de janeiro de 2014 de forma legal ou ilegal estão automaticamente INAPTAS a participarem do programa.

A estrutura dos requisitos do Programa Café Sustentável, conforme detalhada em cada princípio, está alinhada às condições de melhoria contínua. De acordo com o mecanismo de equivalência do GCP, a não implementação dessas condições é classificada como uma prática crítica pelo Programa Café Sustentável. A melhoria contínua é classificada como uma iniciativa amplamente adotada por organizações com o objetivo de aprimorar continuamente seus resultados, tornando-os mais eficientes e eficazes, abrangendo tanto produtos quanto processos e serviços. Vale ressaltar que requisitos em relação a melhorias continua andam em conjunto com ações corretivas que não foram implementadas de maneira satisfatória dentro dos prazos descritos no processo de avaliação do Programa Café Sustentável.

A não conformidade com os requisitos de melhoria contínua não é tratada como uma condição de tolerância zero, mas sim como uma oportunidade para aprimoramento. Se um produtor não atender aos requisitos de melhoria contínua durante a auditoria, a não conformidade será classificada e o produtor receberá um prazo de 90 dias para implementar as ações corretivas necessárias. Essas ações corretivas devem ser implementadas de maneira satisfatória dentro desse prazo.

Se as ações corretivas não forem implementadas ou não atenderem aos requisitos estabelecidos, a não conformidade pode ser reclassificada como uma prática crítica, o que pode afetar a certificação do produtor e sua continuidade no programa. A clara definição desses procedimentos garante que os produtores compreendam a importância de atender aos requisitos de melhoria contínua e as implicações de não conformidade, podendo ser apresentado um plano de ação para atendimento da não

conformidade de melhoria contínua e prazos para implementação para o próximo ano de auditoria.

As auditorias podem ser realizadas individualmente ou em grupos. Para auditorias individuais, as fazendas devem passar pelo processo de auditoria todos os anos, cumprindo todos os procedimentos deste protocolo. No caso de auditorias em grupo, não há limite mínimo ou máximo de fazendas que podem compor um grupo. Qualquer auditoria que envolva a avaliação simultânea de mais de um produtor será considerada uma auditoria em grupo. Independentemente do tamanho do grupo, todas as fazendas devem passar pelo processo de auditoria externa ao menos uma vez a cada ciclo de 3 anos, sendo que todos os anos deve passar pelo processo de auditoria interna.

3.1 Ciclo de Implementação e avaliações dos critérios

As avaliações iniciais serão realizadas com base nas informações cadastradas pela COOCACER de cada produtor, por meio do Programa Café Sustentável. Alinhado à metodologia da Plataforma Global do Café (GCP), o programa tem como objetivo, em parceria com os produtores, alcançar os mais altos níveis de sustentabilidade através da melhoria contínua.

Avaliação Inicial:

Práticas Inaceitáveis: Todas as práticas inaceitáveis devem ser eliminadas imediatamente.

Demais Requisitos: Serão avaliados com base em uma pontuação que classificará os produtores nos níveis avançado, intermediário ou básico.

Após a primeira avaliação dos requisitos do Programa Café Sustentável, o departamento técnico da COOCACER utilizará o aplicativo da plataforma GCP de nível fundamental para compilar dados e mensurar a sustentabilidade de cada produtor. Essa análise permitirá comparar o nível de conformidade com ambos os protocolos.

O produtor será avaliado em todos os itens do checklist Café Sustentável aplicáveis ao ano de certificação em questão. Para ser aprovado na auditoria, é necessário cumprir todos os requisitos aplicáveis. Caso haja não conformidades, o produtor precisa corrigi-las, identificando a causa raiz, implementando a correção e

adotando ações corretivas. O prazo para sanar as não conformidades e apresentar todas as evidências necessárias é de 90 dias.

É essencial que todo novo membro seja devidamente avaliado de acordo com o procedimento de auditorias internas antes de ingressar no grupo. Uma vez aprovado, a partir do primeiro ciclo de certificação, o membro deve aderir aos requisitos estabelecidos neste código de conduta. Posteriormente, o protocolo será aplicado com auditorias anuais para mensurar a melhoria contínua e o nível de sustentabilidade do grupo.

O produtor precisa atender a todos os critérios críticos do protocolo e cumprir 100% dos requisitos aplicáveis ao ano e ciclo em questão.

Avaliação de Risco do Auditor

A referência à avaliação de risco do auditor se aplica a ambos os casos: auditores terceirizados e ao Departamento Técnico da Cooperativa. A avaliação de risco pode influenciar a frequência das auditorias internas, embora o protocolo não exija explicitamente avaliações de risco. O nível de risco pode afetar a necessidade de auditorias mais frequentes ou ajustes nos planos de auditoria.

Cronograma das Auditorias Internas

As auditorias internas de qualidade são realizadas em intervalos planejados. Essas auditorias ocorrem com uma frequência mínima de um ano para garantir a consistência em todos os produtores. O cronograma é baseado em um calendário anual fixo, garantindo que todas as áreas sejam cobertas e que haja um acompanhamento contínuo da conformidade e melhorias de acordo com item 3.2 Procedimento de auditorias internas e externas

Auditorias de Certificação (Externas)

As auditorias de certificação são realizadas por empresas ou auditores terceiros, sem vínculo com a COOCACER e com o produtor, a fim de garantir assim, que não haja conflitos de interesse nas avaliações, corroborando para um processo de avaliação eficaz.

Responsabilidade pela Metodologia de Avaliação

A metodologia de avaliação é regularmente avaliada e revisada com base nas lições aprendidas. A responsabilidade pela revisão e atualização da metodologia recai sobre o departamento de Sustentabilidade da COOCACER, em colaboração com consultores externos. A avaliação e revisão da metodologia ocorrem anualmente ou conforme necessário, com base nos feedbacks e mudanças nos requisitos normativos ou no programa.

3.2 Procedimento de auditorias internas e de certificação

A. Auditorias Internas

Como uma ferramenta gerencial essencial, a COOCACER implementou auditorias internas de qualidade, realizadas sistematicamente em intervalos planejados pelo departamento técnico da cooperativa. O objetivo dessas auditorias é avaliar se os produtores participantes do Programa Café Sustentável estão em conformidade com os requisitos normativos. As auditorias internas ocorrem em 100% das fazendas certificadas sejam individuais ou grupos, os responsáveis pelas avaliações devem preencher o checklist de avaliação do protocolo apontando pontos fortes, evidências das avaliações bem como descrevendo os pontos não conformes requerendo do produtor um tempo hábil para tratar as não conformidades conforme define este protocolo.

B. Auditorias de Certificação

As auditorias de certificação são realizadas anualmente por empresas, ou auditores terceirizados, sem qualquer vínculo com a COOCACER ou mesmo com o produtor, proporcionando uma avaliação independente e imparcial do cumprimento dos requisitos do Programa Café Sustentável. Na auditoria de certificação de grupos, 33,3% dos membros do grupo são amostrados, garantindo que todas as fazendas sejam auditadas pelo menos uma vez durante um ciclo de três anos. Esse procedimento assegura que todas as propriedades sejam avaliadas dentro de cada ciclo de certificação, fornecendo resultados seguros e mensuráveis.

Importante: Por mais que o Programa Café Sustentável se utilize de empresas terceirizadas para realização de suas auditorias de Certificação a fim de garantir melhor resultados nos processos avaliativos, o nível de garantia do Programa é de **SEGUNDA PARTE**.

C. Exceções e Visitas de Suporte

O departamento de Sustentabilidade da COOCACER pode solicitar visitas adicionais de suporte por consultorias externas quando necessário. Essas visitas têm como objetivo fornecer assistência para esclarecer questões específicas ou acompanhar o progresso na resolução de não conformidades.

D. Classificação das Não Conformidades

Durante as auditorias, as não conformidades identificadas são classificadas em duas categorias:

- **Não Conformidades Críticas:** Referem-se a desvios graves que se enquadram nas práticas inaceitáveis descritas no capítulo 05 do Programa Café Sustentável, podendo violar diretamente seus princípios fundamentais. Nesses casos, é emitida uma decisão de não certificação. A situação pode ser corrigida pela exclusão do membro amostrado, que poderá retornar ao grupo após um ano, desde que todas as não conformidades sejam resolvidas de maneira eficaz sem probabilidade de acontecer novamente.
- **Não Conformidade:** Uma não conformidade é um desvio não crítico em relação aos requisitos do Protocolo Café Sustentável. A COOCACER entende que essas não conformidades fazem parte do processo de melhoria contínua da propriedade e, portanto, não são vistas como um ponto negativo, mas como uma oportunidade de aprimoramento para o produtor. Essas não conformidades não impedem a certificação, mas oferecem ao produtor a chance de corrigir e se adequar conforme os procedimentos de resolução de não conformidades definidos neste protocolo.

E. Avaliação e Monitoramento do Desempenho dos Auditores

- **Programa Baseado em Riscos:** O desempenho dos auditores é monitorado regularmente através de um programa baseado em riscos, considerando fatores como a região de atuação, reclamações anteriores e a complexidade das avaliações realizadas. O objetivo é garantir consistência e imparcialidade nas auditorias.

- **Auditorias com Testemunhas:** A COOCACER realiza auditorias com testemunhas para analisar o desempenho dos auditores internos e externos, assegurando que os procedimentos e padrões sejam seguidos corretamente.

- **Revisão de Relatórios de Auditoria:** Os relatórios de auditoria elaborados pelos auditores internos e externos são revisados pelo departamento de sustentabilidade da COOCACER, que mantém uma equipe responsável por essas revisões fim de manter o alto nível de conformidade em todo o processo. A equipe de revisão não se envolve nem no processo de consultoria e nem de auditoria das propriedades, essa medida visa garantir a imparcialidade do processo de revisão. Esse processo ocorre antes da decisão final de certificação, garantindo que as conclusões e recomendações sejam baseadas em evidências claras e objetivas.

- **Supervisão e Conduta Ética dos Auditores:** A supervisão inclui a revisão periódica dos métodos e práticas de auditoria praticados pelo auditor. Sendo evidenciado má conduta por parte dos auditores, ou mesmo sejam evidenciadas queixas formais ou informais quanto a conduta do auditor. Haverá uma investigação formal quanto ao ocorrido, a fim de garantir que não ocorram injustiças para nenhuma das partes. Caso realmente sejam constatada má conduta por parte do auditor, este será advertido e ficará suspenso do processo de auditoria por 03 meses. Caso haja repetição do ocorrido esse auditor será retirado do quadro de auditores credenciados para auditar o Protocolo Café Sustentável.

F. Supervisão dos Auditores Externos

- **Recrutamento e Qualificação:** A seleção de empresas certificadoras externas segue critérios rigorosos, incluindo credenciamento, experiência e reputação. Para ser qualificado como auditor externo, é necessário possuir no mínimo um curso de auditor interno ISO 9001:2015 e 14001:2015, além de treinamento no protocolo junto a empresa responsável designada pela equipe de sustentabilidade da COOCACER, empresas responsáveis por criar e atualizar o protocolo.

- **Capacitação Contínua:** Os auditores externos devem participar de treinamentos contínuos para se manter atualizados com as melhores práticas e mudanças nos requisitos normativos.

G. Gestão de Conflitos de Interesse e Conduta Ética

- **Declaração de Conflitos:** Todos os auditores, internos e externos, devem assinar declarações de conflitos de interesse e conduta ética, garantindo a imparcialidade das auditorias. Auditores internos da equipe técnica da COOCACER que apoiam os produtores na implementação do protocolo não são considerados como tendo conflitos de interesse, mas auditores externos não podem ter qualquer vínculo com a propriedade ou o produtor auditado.

- **Rodízio de Auditores:** Um sistema de rodízio de auditores é implementado para evitar que os mesmos profissionais auditem repetidamente os mesmos produtores, reduzindo o risco de viés. Um auditor não poderá auditar a mesma fazenda por mais de dois anos consecutivos.

- **Conflitos de Interesse Identificados:** Caso seja identificado qualquer conflito de interesse, seja para prejudicar ou favorecer o produtor, a COOCACER tomará as medidas cabíveis, que podem incluir advertência ao auditor, impedimento de realizar auditorias no próximo ano e repetição da auditoria por outro auditor.

3.2.1 Remediação de Não Conformidades Críticas e Não Críticas

O **Programa Café Sustentável**, desenvolvido pela COOCACER, é uma ferramenta criada para auxiliar os produtores a se alinharem aos critérios de sustentabilidade e às legislações aplicáveis. Para buscar a certificação ou mantê-la, os produtores devem passar por avaliações de adesão ao programa, incluindo **avaliações internas e externas**. Durante esse processo, é possível que sejam identificadas **não conformidades**, classificadas como **críticas** ou **não críticas**, de acordo com os parâmetros do protocolo. Essas não conformidades deverão ser tratadas e remediadas conforme os procedimentos descritos a seguir.

a. Remediação de Não conformidades Críticas

O **Programa Café Sustentável** elaborou sua política de tratamento de não conformidades críticas com o objetivo de resolver essas situações e auxiliar os produtores a se adequar, garantindo assim a possibilidade de buscar ou manter a certificação. Você pode baixar essa política na área de downloads do Programa Café Sustentável através do seguinte link: [<https://www.cafesustentavel.org/programa-cafe-sustentavel#CodigodeConduta/>](https://www.cafesustentavel.org/programa-cafe-sustentavel#CodigodeConduta/).

b. Remediação de Não conformidades Não Críticas

Para não conformidades relacionadas a critérios de cumprimento obrigatório (CO), o prazo máximo para resolução é de 90 dias. O produtor deve preencher a planilha disponível no checklist de avaliação, descrevendo a não conformidade, a causa raiz, as ações corretivas e a correção. Dentro do prazo estipulado, o produtor deve fornecer evidências de cumprimento. Após o envio das evidências, o auditor responsável analisará e aprovará as evidências. Em seguida, o departamento de sustentabilidade da COOCACER realizará a avaliação final das evidências e encerrará o processo.

3.2.2 Exceções.

O Programa Café Sustentável da COOCACER foi desenvolvido para atender aos critérios da Plataforma Global do Café (GCP), exigindo que todos os requisitos sejam cumpridos até o final do primeiro ciclo de certificação, independentemente do tamanho da fazenda. A COOCACER acredita que todos os produtores parceiros da região do cerrado mineiro têm a capacidade de cumprir esses requisitos.

Exceções e Tratamento de Não Conformidades

Caso um produtor não consiga atender a algum critério ou requisito devido a questões estruturais, físicas, financeiras ou outras, o não cumprimento será inicialmente tratado como uma não conformidade. O produtor deve apresentar uma explicação formal ao departamento de sustentabilidade, que analisará o caso junto ao comitê administrativo de forma imparcial. Importante: critérios críticos e práticas inaceitáveis não estão sujeitos a exceções.

Processo de Solicitação e Aprovação de Exceções

1. **Solicitação:** O produtor deve enviar uma solicitação formal de exceção ao departamento de sustentabilidade da COOCACER, incluindo uma descrição detalhada da situação, a justificativa para a exceção e documentação de suporte.
2. **Aprovação:** As exceções são analisadas por uma comissão administrativa composta por membros dos departamentos de sustentabilidade e administrativo da COOCACER. A comissão revisa a solicitação de forma imparcial e decide sobre a viabilidade da exceção.

Comunicação e Transparência

- **Comunicação:** A decisão sobre a exceção é comunicada a todos os provedores de garantia internos e externos, avaliadores e clientes envolvidos no esquema de sustentabilidade, através de boletins informativos, atualizações no portal da COOCACER e reuniões com partes interessadas.

- **Documentação e Registro:** Todas as exceções aprovadas são documentadas e registradas na área de downloads do Portal Café Sustentável, com acesso disponível para verificação por partes interessadas. As exceções aprovadas terão um prazo de início e término definidos.

Monitoramento e Gerenciamento de Exceções

- **Monitoramento:** A COOCACER monitora as exceções concedidas para evitar consequências indesejadas, implementando medidas de controle para garantir que a exceção não afete negativamente comunidades locais, corpos d'água ou a competitividade e conformidade geral.

- **Relatórios de Impacto de Exceções:** Relatórios anuais são gerados para avaliar o impacto das exceções e verificar se os objetivos de sustentabilidade estão sendo mantidos. Eles incluem análises sobre como as exceções são aplicadas na prática e seus efeitos nas operações. O Relatório de Impacto de Exceções está disponível para download no site do Programa Cafés Sustentável, e serve como referência para exceções em todos os processos aplicáveis do programa. Acesse: <https://www.cafesustentavel.org/programa-cafe-sustentavel> na seção download.

Revisão e Ajustes

- **Análise Contínua:** Revisões periódicas do procedimento de exceções são realizadas a cada 12 meses, permitindo identificar desalinhamentos entre os critérios do programa e as práticas observadas, possibilitando ajustes conforme necessário.

- **Ajustes Necessários:** Se uma exceção gerar problemas ou impactar negativamente o programa, a COOCACER poderá ajustar os critérios ou o

procedimento de exceção, comunicando as alterações de forma transparente a todas as partes interessadas.

Exemplo de Exceção

Se um produtor localizado em uma área remota com acesso limitado a recursos financeiros tiver dificuldades para implementar uma nova tecnologia ambiental exigida, como um sistema de tratamento de água de última geração, ele poderá solicitar uma exceção temporária. O produtor deve demonstrar esforços contínuos para buscar alternativas viáveis e apresentar um plano detalhado com prazos para implementar a tecnologia. A exceção será monitorada para garantir que a solução proposta não tenha efeitos adversos.

Documentação e Aprendizado

A COOCACER mantém um registro detalhado de todas as exceções concedidas, incluindo os motivos, a duração e as medidas de monitoramento adotadas. Esse registro é utilizado para aprendizado contínuo, ajudando a identificar áreas que necessitam de ajustes no programa.

3.2.3 Política de Antissuborno, Anticorrupção, Antifraude, Imparcialidade e Confidencialidade

O Programa Café Sustentável é uma iniciativa da COOCACER, com o objetivo de promover uma agricultura sustentável nos aspectos social, econômico e ambiental. O programa opera de maneira imparcial e confidencial para ajudar os produtores a atingirem esses padrões.

Todas as ações de suporte ao produtor, incluindo consultorias e auditorias internas e externas, serão realizadas com total imparcialidade e confidencialidade. Os resultados das auditorias não serão divulgados publicamente, assegurando que apenas a COOCACER e o produtor tenham acesso às informações.

Qualquer forma de suborno, fraude ou corrupção será tratada como uma não conformidade gravíssima. Em tais casos, a auditoria será interrompida imediatamente. Para garantir a conformidade com o protocolo, todos os processos e procedimentos devem ser conduzidos de forma íntegra.

Para assegurar que o produtor esteja ciente desta política, o tópico deve ser discutido e documentado durante as reuniões de abertura e fechamento das auditorias internas e externas, por meio de listas de presença.

4 CONDOTA COM OS PARCEIROS

Poderá ingressar no Programa Café Sustentável, os cafeicultores cooperados a Cooperativa dos Cafeicultores do Cerrado de Araguari e Região Ltda – COOCACER Araguari, pessoa física ou jurídica, legalmente constituídas. As pessoas Jurídicas participantes do protocolo deverão designar um de seus dirigentes para representá-la. A decisão de participação será realizada através do departamento de Sustentabilidade da COOCACER Araguari em alinhamento com as demais partes interessadas (parceiros diretos do programa). É imprescindível que os cafés certificados pelo Programa Café Sustentável estejam adequadamente armazenados nos armazéns associados à COOCACER Araguari, bem como, se necessária realização de qualquer tipo de preparo no produto certificado (maquinação, reclassificação, rebenefício), deverá seguir a mesma regra.

4.1 Direito dos membros

- Participar das reuniões;
- Solicitar quaisquer informações sobre as atividades do grupo;
- Ter acesso aos resultados de auditorias internas aplicadas a propriedade de sua posse;
- Demitir-se do Grupo quando lhe convier.

4.2 Deveres dos membros

- Assinar e manter arquivado sua ficha de adesão;
- Zelar pelos interesses gerais do grupo, evitando atitudes que o prejudiquem;
- Cumprir com os requisitos do Programa Café Sustentável;
- Estar disponível e colaborar durante as consultorias e auditorias de certificação.
- Fornecer ao Administrador do grupo (pessoa ou empresa responsável pela gestão do grupo de produtores, auxiliando-os no cumprimento dos requisitos para certificação no Protocolo Café Sustentável), bem como ao Departamento de

Sustentabilidade da Coocacer Araguari, as informações necessárias para a manutenção da verificação dos requisitos do protocolo.

• A COOCACER, por meio de seu Departamento de Sustentabilidade, realizará a avaliação da gestão dos grupos, verificando todos os procedimentos e ferramentas utilizados para monitorar e gerir os resultados obtidos. Caso a gestão do grupo não seja realizada diretamente pelo Departamento de Sustentabilidade, serão analisados todos os dados e resultados com o objetivo de assegurar que o gestor do grupo tenha pleno controle das informações, promovendo a melhoria contínua de todos os integrantes individualmente. Além disso, serão monitorados os processos de melhoria contínua e as ações implementadas para a correção de não conformidades, para isso o gestor do grupo deve manter um procedimento documentado descrevendo como é feita a gestão do grupo, dos dados e resultados obtidos.

4.3 **Advertências / Sanções**

Caso o produtor não cumpra os prazos estabelecidos pelo administrador do grupo, receberá advertência por escrito, sendo neste estabelecido novo prazo, improrrogável. Todas as advertências serão passíveis de apelação mediante reunião com o administrador do grupo para que o membro, com embasamento, apresente os motivos de não concordar com a advertência.

4.4 **Demissão e exclusão**

Esta medida constará na sua Ficha de Adesão. Constituem motivos para a eliminação do membro:

- Não atender os requisitos estatutários descritos dentro deste manual no capítulo 02 – Escopo do Programa;
- Descumprir qualquer uma das 5 práticas inaceitáveis estabelecidas pelo Programa Café Sustentável;
- Exercer qualquer atividade considerada prejudicial ao grupo ou que vá contra seus objetivos;
- Exercer atividades conflitantes ou confrontar os interesses do grupo ou da administração;
- Não cumprir os prazos estabelecidos após as advertências geradas;
- Ser reprovado na Auditoria Interna do Grupo;

- Não ter disponibilidade para as visitas do administrador, certificadora, mesmo sendo sem prévio agendamento;
- Depois de advertido, voltar a infringir disposições deste manual;
- Qualquer tipo de trabalho infantil;
- Não atendimento à legislação vigente;
- Não promover a Preservação da Natureza, contra o corte ilegal de árvores e animais em cativeiros, mediante penalidades e proteção das reservas legais e permanentes;
- Promover a discriminação durante a contratação de trabalhadores por seu estado civil, orientação sexual, posição política, cultura, religião, nacionalidade ou posição social, trabalho forçado, trabalho infantil, Violência e Assédio Sexual ou Moral ou de Gênero, influir nas convicções sindicais, políticas, religiosas, sociais ou culturais dos trabalhadores;
- Infringir qualquer conduta ética na condução de seus negócios, não garantindo a conformidade com qualquer lei aplicável de qualquer país de ante – Corrupção, Ante – Suborno e Ante – Fraude;

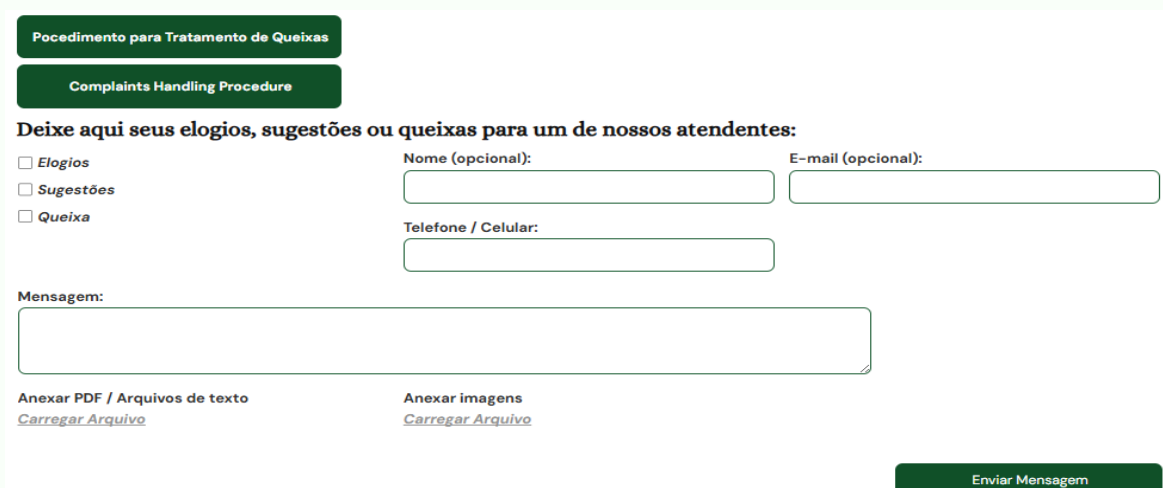
4.5 Recursos, queixas, reclamações e denúncias

A COOCACER estabeleceu e implementou um mecanismo eficiente para que todas as partes interessadas possam registrar queixas, denúncias e sugestões relacionadas ao protocolo Café Sustentável, seu funcionamento, padrões estabelecidos, decisões tomadas, resultados de auditorias, entre outros aspectos. As opções disponíveis para registro são:

- a. Acessar o link: <https://www.cafesustentavel.org/sugestoes-e-queixas>
- b. Enviar um e-mail para: sustentabilidade@coocaceraraguari.com.br
- c. Ligar para a COOCACER no telefone: (34) 3249-9300 e falar com o departamento de sustentabilidade.

A COOCACER disponibilizou no site do Programa Café Sustentável o procedimento para tratamento de sugestões, queixas e denúncias. Acesse <https://www.cafesustentavel.org/sugestoes-e-queixas> para baixar o Anexo 02, onde estão detalhados os mecanismos, prazos e processos de tratativa. O interessado pode registrar sua queixa, sugestão ou denúncia através de um formulário, sendo opcional a identificação por nome e e-mail para garantir a privacidade.

Além disso, o site oferece para download o documento de procedimentos de queixas, que estabelece as diretrizes, responsáveis, prazos e demais informações sobre o funcionamento do mecanismo de tratamento de queixas, sugestões e denúncias.



Para baixar o Procedimento para Tratamento de Queixas, Reclamações, Denúncias e Remediações Programa Café Sustentável você pode baixar clicando no botão acima do formulário “Procedimento para Tratamento de Queixas”, conforme imagem acima.

4.6 Monitoramento

Uma característica distintiva do Programa Café Sustentável é a realização de visitas regulares da equipe técnica às fazendas, conforme previsto no programa, complementada pelo monitoramento diário por meio do Sistema Serasa Expediam Brain. Esse sistema utiliza as ferramentas SmartESG, FarmCheck e Agro Score para garantir um acompanhamento contínuo e abrangente de cada fazenda participante, assegurando a conformidade com os critérios de sustentabilidade.

Monitoramento com o Sistema Serasa Experian Brain:

O Sistema Serasa Experian Brain é uma plataforma avançada de análise de dados que integra diversas ferramentas para fornecer insights detalhados e precisos sobre a conformidade dos produtores com os critérios de sustentabilidade. Utilizando tecnologias de big data, inteligência artificial e machine learning, a plataforma processa e analisa grandes volumes de dados de forma eficiente. As principais ferramentas utilizadas no monitoramento incluem:

A. SmartESG:

O SmartESG é uma ferramenta que avalia os riscos socioambientais (ESG) associados aos produtores. Ela coleta dados de diversas fontes para fornecer uma visão abrangente do desempenho ambiental, social e de governança dos produtores.

Funcionalidade: A ferramenta analisa indicadores como uso de recursos naturais, práticas de cultivo sustentável e conformidade com regulamentações ambientais. Esses dados são utilizados para gerar relatórios detalhados que auxiliam na tomada de decisões informadas sobre concessão de crédito e parcerias comerciais, garantindo que os produtores estejam alinhados com os padrões ESG do programa.

B. FarmCheck:

O FarmCheck é uma solução que permite uma análise rápida e eficiente do perfil de crédito dos produtores. Ele integra dados de mais de 170 fontes para fornecer um dossiê completo do produtor em poucos segundos.

Funcionalidade: A ferramenta monitora o endividamento do produtor, avalia riscos socioambientais e fornece uma visão histórica do desempenho do agricultor. Com isso, o FarmCheck ajuda a reduzir custos e tempo de análise, além de garantir que apenas produtores conformes recebam crédito, facilitando uma gestão de risco mais eficiente.

C. Agro Score:

O Agro Score é um modelo de score de crédito desenvolvido especificamente para o agronegócio, utilizando indicadores próprios do setor para avaliar a probabilidade de inadimplência dos produtores.

Funcionalidade: A ferramenta pontua os produtores de 0 a 1000 com base em seu comportamento financeiro e histórico de pagamento. Essa pontuação permite uma análise de crédito mais segura e escalável, ajudando a identificar bons pagadores e mitigar riscos de inadimplência, essencial para a sustentabilidade financeira dos participantes do programa.

D. Auditorias Internas e Externas

Uma das principais formas de monitorar as propriedades que participam do processo de certificação do Café Sustentável é por meio dos procedimentos de

auditorias internas e externas estabelecidos neste protocolo. Essas auditorias proporcionam à COOCACER uma avaliação detalhada e próxima dos produtores, verificando se todos os requisitos do protocolo estão sendo devidamente seguidos e implementados.

As auditorias internas são realizadas pelo departamento técnico da COOCACER, oferecendo um monitoramento contínuo e imediato sobre o cumprimento dos critérios de sustentabilidade. Já as auditorias externas, conduzidas por empresas certificadoras terceirizadas, garantem uma avaliação independente e imparcial, complementando as auditorias internas e reforçando a credibilidade do processo de certificação.

Todos os dados coletados durante os monitoramentos e auditorias são tratados de forma rigorosa, conforme detalhado no item 4.8.2 deste protocolo, assegurando a integridade, confidencialidade e conformidade com as normas vigentes.

4.6.1 Adesão ao Programa

Para aderir ao Programa Café Sustentável, os produtores devem entrar em contato com o Departamento de Sustentabilidade. Nesse momento, o produtor será solicitado a assinar um termo de compromisso, conforme especificado no Capítulo 07 (Apêndices) deste protocolo.

Para iniciar o processo, tanto o produtor quanto a equipe designada devem participar de um treinamento fornecido pela COOCACER. Esse treinamento abordará requisitos inaceitáveis, critérios críticos e outros requisitos deste protocolo, bem como diretrizes sobre como o programa opera e as melhores práticas agrícolas conforme definidas pela Portaria MAPA nº 337, de 8 de novembro de 2021. O treinamento também incluirá melhores práticas para o processamento pós-colheita e a qualidade do café.

4.7 Transparência e Definição de Padrões

A COOCACER estabeleceu o Programa Café Sustentável com base nos critérios definidos pela Plataforma Global do Café e nas boas práticas agrícolas delineadas pela Portaria MAPA nº 337. O desenvolvimento e a gestão do programa são conduzidos pelo departamento de sustentabilidade da COOCACER, em parceria com os consultores externos. A aprovação final do protocolo é de responsabilidade da Diretoria Executiva da COOCACER.

Desenvolvimento e Atualização dos Critérios

Os critérios de sustentabilidade do Programa Café Sustentável são desenvolvidos pelo departamento de sustentabilidade da COOCACER, com suporte dos consultores externos. A decisão final sobre os critérios e quaisquer alterações é tomada pela Diretoria Executiva da COOCACER. A frequência de atualização dos critérios é revisada anualmente, ou conforme necessário, para assegurar que permanecem alinhados com as melhores práticas e as mudanças nas normas internacionais e nacionais.

Processo de Sugestões e Alterações

Os produtores participantes do protocolo têm total liberdade para apresentar sugestões de melhoria ou alteração dos critérios. Essas sugestões devem ser encaminhadas pelo site do programa café sustentável pelo link <https://www.cafesustentavel.org/sugestoes-e-queixas>. O processo de revisão e análise das sugestões inclui as seguintes etapas:

Recebimento e Registro: As sugestões são recebidas e registradas pelo departamento de ouvidoria.

Análise: A equipe do comitê administrativo de queixas e Diretoria Executiva avalia a viabilidade e o impacto das sugestões.

Consultoria e Revisão: As sugestões aprovadas são discutidas através do comitê de queixas e Diretoria Executiva da Coocacer junto com os consultores externos para garantir que atendam aos critérios técnicos e regulatórios.

Aprovação: Alterações significativas são submetidas para aprovação final pela Diretoria Executiva.

Incorporação: Se aprovadas, as alterações são incorporadas na próxima versão revisada do protocolo anualmente.

Ferramentas e Canais de Feedback

As partes interessadas têm à disposição várias ferramentas e canais para enviar suas sugestões e feedbacks. Estes canais são amplamente divulgados para garantir acessibilidade e eficácia:

Portal Online: Um portal dedicado no site da COOCACER (<https://www.cafesustentavel.org>) permite que as partes interessadas enviem sugestões e feedbacks diretamente. O portal contém formulários online específicos

para sugestões relacionadas aos critérios de sustentabilidade e é acessível a qualquer momento.

E-mail Direto: O departamento de sustentabilidade pode ser contatado diretamente através dos e-mails dedicados para sugestões e feedbacks: sustentabilidade@coocaceraraguari.com.br e contato@coocaceraraguari.com.br. Esses e-mails são monitorados regularmente para assegurar uma resposta eficiente.

Telefone: O telefone da COOCACER (34) 3249 – 9300 também está disponível para aqueles que preferem fornecer feedback por meio de uma conversa direta.

Redes Sociais: A COOCACER está presente nas redes sociais, onde os produtores e outras partes interessadas podem acompanhar as atualizações e interagir com a Cooperativa. No Instagram, a COOCACER pode ser encontrada no perfil [@coocaceraraguari](https://www.instagram.com/coocaceraraguari) ou [@cafe_sustentavel](https://www.instagram.com/cafe_sustentavel)

Grupo Informativo do WhatsApp: Um grupo informativo no WhatsApp está disponível para facilitar a comunicação e o compartilhamento de informações. O link para o grupo é <https://chat.whatsapp.com/0meIPV5xkRnFbSVXOsbpYx>.

As partes interessadas são informadas sobre as oportunidades para contribuir com sugestões através de comunicados anuais, newsletters e reuniões de stakeholders. Além disso, um portal online é disponibilizado para o envio contínuo de sugestões e feedbacks, elogios e queixas

Alterações Imediatas e Críticas

Alterações imediatas ou críticas nos critérios do programa Café Sustentável podem ocorrer em situações excepcionais, como mudanças regulatórias urgentes ou questões de conformidade crítica. O processo para realizar essas alterações é o seguinte:

Identificação da Necessidade: Situações críticas que requerem mudanças são identificadas pelo departamento de sustentabilidade ou por solicitações urgentes de partes interessadas.

Avaliação Rápida: A equipe realiza uma avaliação rápida para determinar a necessidade e a natureza da alteração.

Revisão e Aprovação rápida: Alterações críticas são revisadas e aprovadas pela Diretoria Executiva em reuniões extraordinárias, com a decisão geralmente sendo tomada dentro de um prazo de 15 dias úteis.

Comunicação: As partes interessadas são imediatamente informadas sobre as mudanças através de e-mails, comunicados e atualizações no portal online.

Transparência no Processo

A transparência é garantida através da publicação regular de atualizações no site da COOCACER e do envio de comunicados aos produtores e outras partes interessadas. As informações disponíveis incluem a estrutura organizacional envolvida no desenvolvimento dos critérios, seus papéis e funções na tomada de decisão, e detalhes sobre o processo de atualização e revisão.

Para mais detalhes sobre o desenvolvimento e a atualização dos critérios de sustentabilidade, bem como sobre o processo para apresentar sugestões e contribuir para o programa, as partes interessadas podem visitar o site oficial da COOCACER ou entrar em contato diretamente com o departamento de sustentabilidade.

4.8 Garantias

4.8.1 Adequado ao propósito

A COOCACER estabeleceu que seu departamento de sustentabilidade garantirá toda a estrutura necessária para a correta gestão do Programa Café Sustentável. Para isso, designou uma equipe especializada responsável por gerenciar a análise de dados, apelações e reclamações relacionadas aos processos. Essa equipe também será encarregada de promover os treinamentos necessários sobre o protocolo, além de fornecer assessoria e consultoria para auxiliar os produtores na implementação das práticas exigidas pelo protocolo, assim como na logística de auditorias internas e externas.

No que diz respeito ao tratamento dos dados, o departamento de sustentabilidade conta com uma estrutura robusta para backup de informações, e segue as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) vigente no Brasil. As informações serão tratadas de forma sigilosa, com o único objetivo de evidenciar o cumprimento dos requisitos por parte dos produtores.

Dados gerais do Programa Café Sustentável, como o número de fazendas certificadas, área total certificada, volume de café certificado produzido por ano, entre outras informações que não comprometam a individualidade das fazendas ou dos produtores, serão divulgados gratuitamente no site, na seção de downloads, acessível pelo link: <https://www.cafesustentavel.org/programacafesustentavel>.

4.8.2 Controle das Informações do Programa

A COOCACER estabeleceu que seu departamento de sustentabilidade será responsável por gerenciar todos os aspectos do Programa Café Sustentável de maneira eficaz. Isso inclui a coordenação de atualizações do programa, desenvolvimento de políticas, gestão de sugestões, críticas, denúncias, e outras questões pertinentes. O departamento é encarregado de manter um registro histórico detalhado de todas as propriedades certificadas, incluindo o cumprimento de requisitos, ações corretivas, relatórios emitidos e evidências fornecidas, entre outros.

a. Gestão e Controle de Dados:

Os dados são gerenciados por meio de planilhas digitais, softwares e documentos físicos. Para garantir a preservação das informações, existe um sistema robusto de proteção e backup dos dados em servidores internos e em nuvem. Para documentos físicos, a COOCACER implementa medidas de proteção contra incêndios e outras emergências.

Todos os procedimentos de controle devem assegurar que a documentação seja mantida com sigilo absoluto, adotando medidas rigorosas para prevenir fraudes e vazamentos, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) vigente no Brasil.

Somente dados gerais e não sensíveis, como o total de produtores participantes, nomes dos produtores e fazendas, área total certificada e áreas de preservação, são divulgados publicamente. Com o consentimento do produtor, fotos das fazendas tiradas durante as auditorias poderão ser compartilhadas em redes sociais.

Dados confidenciais adquiridos por meio de auditorias são acessíveis apenas à COOCACER e ao proprietário da fazenda, sendo protegidos contra distribuição a terceiros. Esses dados podem ser disponibilizados a autoridades públicas apenas mediante mandados judiciais oficiais. Fora dessas exceções, nenhum outro acesso a dados confidenciais de auditorias será permitido.

A COOCACER e todas as partes envolvidas, incluindo o departamento de sustentabilidade, auditores, consultores internos e empresas parceiras, são responsáveis por garantir o sigilo absoluto das informações. Em caso de vazamento de dados, os envolvidos serão acionados judicialmente.

O acesso aos dados dos produtores e aos registros de auditoria é estritamente restrito. Somente os auditores e o departamento de sustentabilidade da COOCACER

têm permissão para acessar essas informações. Para garantir a confidencialidade e a integridade dos dados:

Acesso Exclusivo: Apenas os auditores e membros autorizados do departamento de sustentabilidade da COOCACER podem acessar os dados dos produtores e os resultados das auditorias. Mesmo o próprio produtor que desejar acessar essas informações deve enviar uma solicitação formal, por escrito e assinada pessoalmente. Solicitações feitas por colaboradores ou terceiros não serão aceitas.

Procedimento de Solicitação: O produtor deve submeter um pedido por escrito, assinado a próprio punho, para obter acesso às suas informações. Não serão consideradas solicitações de terceiros ou colaboradores. Este procedimento assegura que apenas o proprietário dos dados possa requisitar acesso às informações pertinentes.

Uso Exclusivo e Confidencialidade: Os dados são acessados exclusivamente para fins de auditoria e para verificar a conformidade com os requisitos do Programa Café Sustentável. Após a conclusão do processo de auditoria, os dados não serão consultados novamente, exceto em casos de revisões extraordinárias dos processos.

b. Descrição do Sistema de Gestão de Dados:

A gestão de dados do Programa Café Sustentável é facilitada pela plataforma da GCP, que oferece uma infraestrutura robusta e segura para coleta, armazenamento e análise de informações relacionadas à conformidade com os critérios de sustentabilidade do programa. O sistema de gestão de dados da GCP é projetado para apoiar as tecnologias da informação dos produtores, garantindo que os dados sejam armazenados de forma segura e acessível para diversos fins, como gestão de risco, garantia, monitoramento e avaliação.

c. Coleta de Dados:

Os dados são coletados diretamente dos produtores ou grupos pelo Departamento Técnico em campo, utilizando formulários digitais de checklist na plataforma GCP e no Programa Café Sustentável. As informações incluem práticas agrícolas, uso de recursos e conformidade com os critérios de sustentabilidade.

d. Compilação e Armazenamento:

Os dados coletados são armazenados na plataforma GCP, que facilita a análise de grandes volumes de informações de maneira rápida e eficiente, garantindo alta disponibilidade e segurança dos dados.

e. Segurança e Acessibilidade:

Todos os dados são protegidos contra acessos não autorizados por meio de controles rigorosos de acesso. A plataforma permite definir políticas de acesso detalhadas, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar ou modificar os dados.

f. Análise e Monitoramento:

O sistema da GCP inclui ferramentas para criar dashboards e relatórios interativos, facilitando a visualização e análise dos dados. Modelos de machine learning podem ser aplicados para identificar padrões e prever riscos, auxiliando na tomada de decisões informadas.

g. Procedimentos Documentados:

Os procedimentos documentados na plataforma GCP abrangem desde a coleta inicial até a análise final dos dados para avaliar a conformidade. Isso inclui protocolos que garantem a integridade e precisão dos dados. Além disso, o sistema permite auditorias regulares para verificar a conformidade com os critérios de sustentabilidade, assegurando transparência e responsabilidade.

O sistema de gestão de dados da GCP garante que todas as informações necessárias para a avaliação da conformidade com os critérios de sustentabilidade sejam geridas de maneira eficiente, segura e acessível.

h. Garantia da Qualidade dos dados Coletados

A COOCACER adota uma abordagem rigorosa para garantir a precisão e consistência dos dados coletados no âmbito do Programa Café Sustentável. As medidas de garantia da qualidade dos dados incluem a implementação de verificações cruzadas nos sistemas de entrada de dados, além de procedimentos específicos para identificar e tratar valores discrepantes, incompletos ou ausentes.

- **Protocolo de Controle de Dados:** A COOCACER utiliza um protocolo de controle de dados robusto, que define diretrizes claras para a coleta, verificação, e tratamento de dados. Esse protocolo inclui a aplicação de verificações cruzadas automáticas e manuais nos sistemas de entrada, visando identificar inconsistências e garantir que todos os dados registrados sejam precisos e completos. Para dados ausentes, o sistema gera alertas que acionam o departamento responsável para revisão e correção, conforme necessário.
- **Sistemas de Entrada e Verificações Cruzadas:** O sistema de gestão de dados da COOCACER incorpora tecnologia de validação automatizada que verifica, em tempo real, a consistência das informações inseridas. Esses sistemas utilizam algoritmos que comparam os dados com padrões preestabelecidos e identificam anomalias ou valores atípicos. As verificações cruzadas são realizadas entre diferentes fontes de dados, como formulários de auditoria, relatórios de visitas técnicas e informações de monitoramento contínuo, assegurando a coerência das informações.
- **Tratamento de Dados Discrepantes e Ausentes:** Quando identificados valores discrepantes ou ausentes, o sistema aciona um processo de revisão detalhado que inclui contato direto com o produtor para confirmação e correção dos dados. Este processo é documentado em protocolos específicos que descrevem as etapas a serem seguidas para tratar essas situações, garantindo que os dados inconsistentes sejam devidamente ajustados antes de serem integrados ao banco de dados principal.
- **Recursos Alocados para Consistência e Integridade dos Dados:** A COOCACER destina recursos específicos para assegurar a integridade dos dados, incluindo a capacitação contínua de sua equipe técnica em melhores práticas de coleta e análise de dados, além do uso de tecnologias avançadas de monitoramento e análise. Adicionalmente, auditorias internas regulares são realizadas para revisar os procedimentos de controle de dados e identificar áreas de melhoria.
- **Monitoramento Contínuo e Análise de Tendências:** O monitoramento contínuo das propriedades e dos produtores, realizado por meio de tecnologias descritas no protocolo, permite a coleta de dados a longo prazo, fornecendo uma visão abrangente das tendências de desempenho. Com base nesses dados, a COOCACER é capaz de monitorar de forma precisa o desempenho dos produtores e processos, promovendo ajustes proativos e alinhamento com os critérios de sustentabilidade.

4.8.3 Monitoramento Interno e Avaliação de Desempenho COOCACER

O departamento de sustentabilidade da COOCACER possui um sistema robusto e em funcionamento para o monitoramento e avaliação (M&E) do Programa Café Sustentável. Este sistema é fundamental para assegurar a eficácia e eficiência do programa, bem como para promover a melhoria contínua das propriedades certificadas e dos processos internos.

Estrutura e Funcionamento do Sistema M&E

a. Monitoramento Contínuo: O departamento de sustentabilidade realiza avaliações contínuas do desempenho das propriedades certificadas, utilizando dados históricos e atuais para garantir que estejam em conformidade com os requisitos do programa e que demonstrem melhorias ao longo do tempo. Esse monitoramento inclui a análise de indicadores de desempenho e a revisão dos processos operacionais das propriedades.

b. Avaliação de Consultores e Auditorias Internas: A COOCACER avalia regularmente os colaboradores que prestam serviços de consultoria e conduzem auditorias internas. Este processo inclui a verificação da eficácia das consultorias prestadas e a eficiência das auditorias internas realizadas. A equipe de consultores é treinada e avaliada quanto à sua capacidade de fornecer suporte efetivo aos produtores e cumprir os requisitos do programa.

c. Avaliação de Auditorias Externas: As auditorias externas são conduzidas por empresas contratadas que passam por uma avaliação rigorosa. A COOCACER monitora aspectos como profissionalismo, imparcialidade e interação com os produtores, garantindo que as auditorias externas atendam aos padrões esperados e contribuam para o sucesso do programa.

d. Relatórios e Análise Crítica: Relatórios detalhados são mantidos para documentar o desempenho e as avaliações realizadas. Estes relatórios são revisados a cada três anos para uma análise crítica dos resultados obtidos. Esta análise identifica pontos fortes e fracos do programa, permitindo a definição de metas e objetivos a curto, médio e longo prazo para melhorias contínuas.

e. Políticas e Procedimentos Documentados: O sistema é sustentado por políticas e procedimentos documentados que garantem a coleta, análise e uso sistemático das informações. As práticas incluem verificações cruzadas de dados, identificação e tratamento de valores discrepantes e ausentes, e a aplicação de diretrizes reconhecidas de garantia da qualidade dos dados.

f. Alinhamento com Indicadores Setoriais: Sempre que possível, os indicadores utilizados pela COOCACER estão alinhados com padrões setoriais comuns, como o Coffee Data Standard e indicadores desenvolvidos pelo ISEAL, para facilitar o compartilhamento de dados e a comparação de desempenho.

4.8.4 Reivindicações Quanto Ao Programa

O Programa Café Sustentável COOCACER Araguari busca se tornar um modelo de referência em sustentabilidade no Estado de Minas Gerais, representando o profissionalismo, a força do produtor, o cooperativismo e a importância do cerrado mineiro na produção de café.

Para garantir a integridade e o prestígio da marca, qualquer parte interessada em fazer reivindicações, declarações ou solicitar o uso do logotipo do Café Sustentável deve entrar em contato através de uma **Solicitação Formal** por escrito ao Departamento de Sustentabilidade da COOCACER através do website www.cafesustentavel.org/solicitacao. A solicitação deve detalhar o objetivo do uso do logotipo e o contexto em que será aplicado e dar o aceite nos termos de utilização. O programa se reserva o direito de aplicar sanções administrativas internas ou tomar medidas judiciais caso o nome "Café Sustentável COOCACER Araguari" ou o selo sejam utilizados sem autorização ou em desacordo com as normas estabelecidas pela cooperativa.

Os interessados em utilizar o nome ou o logotipo devem estar cientes desta política. A COOCACER está disposta a atender tais solicitações com satisfação, desde que todas as normas internas sejam rigorosamente seguidas.

Quando uma solicitação for aprovada, o departamento de sustentabilidade manterá um registro, controle e monitoramento rigoroso do uso do nome e do logotipo do programa, assegurando que todas as normas sejam cumpridas corretamente. Caso sejam detectadas irregularidades, a COOCACER se reserva o direito de proibir o uso e de tomar medidas internas ou judiciais, conforme a gravidade do caso.

Qualquer solicitação de declarações ou garantias relacionadas ao programa deve ser formalmente encaminhada ao departamento de sustentabilidade da COOCACER. As declarações emitidas serão baseadas exclusivamente em dados e evidências comprovadas nas avaliações realizadas. A COOCACER reserva-se o direito de fornecer apenas informações verdadeiras e verificadas.

O protocolo de auditoria do programa é conduzido com auditorias de terceira parte, o que significa que as avaliações são realizadas pela equipe interna da COOCACER e por empresas e auditores terceiros independentes, sem vínculo direto com os produtores. Isso garante a ausência de conflitos de interesse. Portanto, as declarações emitidas refletem esse nível de garantia.

4.8.5 Solicitação de Uso do Logotipo "Café Sustentável"

Para utilizar o logotipo "Café Sustentável" em materiais publicitários, promocionais ou informativos, siga o procedimento descrito abaixo:

a. Solicitação Formal: O cliente interessado deve enviar uma solicitação formal ao Departamento de Sustentabilidade da COOCACER através do site <<https://www.cafesustentavel.org/solicitacao>>. A solicitação deve incluir uma descrição detalhada do objetivo e contexto de uso do logotipo, além da aceitação dos termos de utilização.

b. Avaliação e Aprovação: A equipe do Departamento de Comunicação e Marketing da COOCACER avaliará a solicitação. A aprovação dependerá da conformidade com os padrões estabelecidos pela COOCACER, considerando integridade visual, contexto e alinhamento com o posicionamento da marca.

c. Termos e Condições: A autorização para o uso do logotipo será concedida de acordo com os termos e condições especificados na comunicação de aprovação. O uso do logotipo deve obedecer estritamente a esses termos, sem desvios sem autorização adicional.

d. Alterações e Penalidades: Qualquer alteração no uso do logotipo sem uma nova autorização formal resultará na revogação imediata do direito de uso, além de possíveis penalidades conforme estipulado no item 4.8.4.

As regras completas para o uso do logotipo "Café Sustentável" estão disponíveis para download no site Café Sustentável na seção arquivos para download acesse: <https://www.cafesustentavel.org/programa-cafe-sustentavel>.

4.8.6 Acesso à Informação

A COOCACER oferece aos seus cooperados e clientes acesso a informações precisas para apoiar a tomada de decisões importantes em seus negócios. Embora tenha a responsabilidade de manter todos bem-informados, a COOCACER se reserva o direito de não interferir diretamente nas decisões dos produtores, proporcionando orientações com base em fontes independentes. Caso o produtor precise de informações sobre boas práticas, serviços, insumos, mercado, clima, entre outros, a COOCACER está pronta para auxiliar.

Os produtores têm acesso livre à sede da COOCACER de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:30. Ao chegar, basta solicitar na recepção que o direcionem ao setor mais adequado para atender suas necessidades:

Departamento de Sustentabilidade: Suporte em questões de certificação e melhores práticas sustentáveis.

Departamento Comercial: Informações sobre o mercado do café, orientações sobre negociações e acesso a financiamentos, com um painel atualizado de preços do café.

Departamento de Qualidade: Análises físicas e sensoriais das amostras de café, fornecendo laudos detalhados sobre a qualidade do produto.

Departamento Jurídico: Orientação sobre a resolução de problemas legais.

Departamento Técnico: Orientações sobre práticas agrícolas, manejo de pragas e gestão segura da cultura do café, com suporte do programa Educampo do SEBRAE.

Para mais informações, os produtores podem entrar em contato com a COOCACER pelo telefone (34) 3249-9300 ou pelos e-mails: elianecristina@coocaceraraguari.com.br e sustentabilidade@coocaceraraguari.com.br.

A COOCACER apoia o produtor na busca por informações de fontes independentes, assegurando que estejam plenamente informados sobre clima, práticas, insumos e preços de mercado. Para facilitar esse acesso, o Programa Café Sustentável disponibiliza, em seu site, links para portais e sites confiáveis e relevantes,

permitindo que o produtor obtenha dados atualizados e de qualidade. Acesse: <https://www.cafesustentavel.org/programa-cafe-sustentavel#AcessoInformacao>

4.9 Informação de Desempenho do produtor

O produtor certificado permanece em constante monitoramento através das diversas ferramentas utilizadas pela COOCACER, conforme detalhado neste protocolo. Entre as principais formas de acompanhamento, destacam-se os processos de consultoria, auditorias internas e externas. Esses procedimentos visam estabelecer uma metodologia eficaz para que o produtor alcance todos os objetivos estabelecidos pelo Programa Café Sustentável.

A COOCACER oferece aos produtores relatórios detalhados das consultorias realizadas durante as visitas técnicas feitas por seus consultores. Essas consultorias incluem treinamentos para toda a equipe, além de reuniões para alinhamento de ideias e estratégias. Anualmente, os consultores da COOCACER conduzem auditorias internas que resultam em relatórios com todas as não conformidades ou pontos de melhoria que devem ser abordados pelo produtor.

Durante a auditoria externa, o auditor responsável disponibiliza um relatório oficial do protocolo, que inclui um checklist de avaliação com descrições detalhadas de conformidades e não conformidades, além das evidências que suportam essas análises. Ao final das auditorias, é realizada uma reunião de encerramento, onde o auditor explica os principais pontos de melhoria, identifica não conformidades, pontos fortes e fracos, e orienta sobre as melhorias necessárias para o produtor.

Após a conclusão do processo de auditoria, a COOCACER emite um certificado que documenta os resultados alcançados pelo produtor. Caso o produtor necessite de mais informações, ele pode entrar em contato diretamente com o departamento de sustentabilidade da COOCACER. Todas as informações relevantes estarão disponíveis para os consultores, que prestarão todo o suporte necessário ao produtor, com o objetivo de promover a melhoria contínua dos seus processos.

5 PRÁTICAS INACEITÁVEIS

Considerando os requisitos do mecanismo de equivalência da plataforma global do café, o Programa Café Sustentável, estabeleceu como título de inelegibilidade 4 práticas consideradas críticas dentro do escopo da propriedade rural. Por mais que em

um primeiro momento seja constatado qualquer destas ações dentro das propriedades que desejam ingressar dentro do programa, temos o objetivo de auxiliar os produtores a corrigirem tais situações, através de planos de ações corretivas atuando sobre as causas raízes dos erros. Após sanar tais requisitos, a propriedade poderá solicitar novamente a sua entrada no processo de verificação do Programa Café Sustentável.

PRÁTICAS INACEITÁVEIS	
1 – Trabalho Infantil	Trabalho que priva as crianças de sua infância, seu potencial e sua dignidade. É um trabalho que é mentalmente, fisicamente, socialmente ou moralmente perigoso e prejudicial para as crianças. Trabalho que interfira na sua educação. OIT Convenção 182 - Convenção sobre Proibição das Piores Formas de Trabalho Infantil e Ação Imediata para sua Eliminação LEI Nº 8.069, DE 13 DE JULHO DE 1990 - Estatuto da Criança e do Adolescente
2 – Trabalho Análogo a Escravidão e Discriminação	Reduzir alguém a condição análoga à de escravo, quer submetendo-o a trabalhos forçados ou a jornada exaustiva, quer sujeitando-o a condições degradantes de trabalho, quer restringindo, por qualquer meio, sua locomoção em razão de dívida contraída com o empregador ou preposto. LEI Nº 10.803, DE 11 DE DEZEMBRO DE 2003. Não são tolerados e admitidos preconceitos e discriminações de qualquer natureza, seja em função de raça, sexo, religião, posição política, procedência social, nacionalidade, afiliação sindical, deficiência, escolha sexual ou estado civil, dentre outras, conforme convenção 111 da OIT. LEI Nº 7.716, DE 5 DE JANEIRO DE 1989. ART. 1º
3 – Desmatamento	O desmatamento é a remoção da vegetação nativa de uma área, causado principalmente pela atuação humana para atividades produtivas como: agricultura, pecuária, exploração madeireira, mineração e infraestrutura e urbana. LEI Nº 9.605, DE 12 DE FEVEREIRO DE 1998
4 – Pesticidas Proibidos	Os agrotóxicos somente podem ser utilizados no país se forem registrados em órgão federal competente, de acordo com as diretrizes e exigências dos órgãos responsáveis pelos setores da saúde, do meio ambiente e da agricultura. LEI Nº 7.802, DE 11 DE JULHO DE 1989

6 CRITÉRIOS DO PROGRAMA CAFÉ SUSTENTÁVEL

O Programa Café Sustentável é um conjunto abrangente de diretrizes que incorpora quatorze princípios nas dimensões econômica, social, ambiental, visando promover a sustentabilidade no setor cafeeiro. Estes princípios são meticulosamente fundamentados em boas práticas agrícolas e de gestão, alinhando-se também com convenções internacionais e diretrizes amplamente reconhecidas e aceitas. A estrutura desses princípios está subdividida em vários critérios, proporcionando uma abordagem holística para orientar as práticas relacionadas ao cultivo e produção de café.

Em resumo, o Programa Café Sustentável, não apenas define padrões, mas também fornece um guia abrangente para as práticas sustentáveis no setor cafeeiro. Ao incorporar detalhes específicos sobre sustentabilidade ambiental, equidade econômica, responsabilidade social, envolvimento governamental e propostas educacionais, o programa se posiciona como uma ferramenta essencial para impulsionar o setor em direção a um futuro mais sustentável e ético.

Todos os critérios do protocolo estão disponíveis na versão mais atual do Checklist - Café Sustentável disponível no site do Café Sustentável. Acesse: <https://www.cafesustentavel.org/certificacao>.

7 ANEXOS

ANEXO A: Ficha de cadastro do produtor

FICHA DE CADASTRO DO PRODUTOR

Nome do Produtor:

CPF:

Nome da Fazenda:

CAR:

Endereço da Propriedade:

Pessoa de Contato:

Telefone:

Área Total da Propriedade:

Área Total em Café:

Área em Produção:

Área de Preservação (RL +APP):

Estimativa de Produção:

Número de Colaboradores Fixos:

Número de Colaboradores Temporários:

Data de Início da Colheita:



ANEXO B: Termo de adesão

TERMO DE ADESÃO

Eu,

_____,
proprietário da Fazenda _____,

demonstro e declaro através deste documento meu compromisso com o Programa Café Sustentável, com o cumprimento dos requisitos internos do Administrador, com os requisitos do Checklist e com a Legislação vigente.

Comprometo-me a fornecer as informações necessárias, a colaborar com as inspeções internas e externas, sempre informar sobre cumprimentos intencionais e não intencionais com programa e com os requisitos internos do Administrador. Declaro ainda que no ato desta avaliação foram fornecidas informações, onde o conteúdo relevante do programa e o regulamento do sistema foram explicados em detalhes além da apresentação do checklist de campo.

CADASTRO DE ADESÃO AO GRUPO

Nome: _____

Fazenda: _____

Cidade/Estado: _____

Assinatura: _____ Data: ____/____/____

APROVAÇÃO

Nome: _____

Assinatura: _____ Data: ____/____/____

8 CADEIA DE SUPRIMENTOS

O Programa Café Sustentável foi desenvolvido exclusivamente para os cooperados da COOCACER, com o objetivo de garantir que o café produzido esteja sempre em conformidade com os mais altos padrões de qualidade exigidos pelo mercado. Para manter o selo Café Sustentável COOCACER, todo o café dos produtores participantes deve ser armazenado nos armazéns da própria cooperativa. Caso o café seja armazenado em outro local, o selo de certificação será imediatamente revogado.

Essa política não reflete uma desconfiança na qualidade de outros armazéns, mas sim a necessidade de manter a capacidade da equipe da COOCACER de avaliar e assegurar a manutenção dos padrões de qualidade em ambientes controlados diretamente pela cooperativa. Portanto, por enquanto, todo café certificado como Café Sustentável Araguari deve ser armazenado exclusivamente no armazém da COOCACER.

O armazém da COOCACER está equipado com a infraestrutura necessária para preservar a qualidade do café, incluindo instalações para rebeneficiamento e outros serviços essenciais. Além disso, o armazém utiliza procedimentos e softwares modernos que garantem a rastreabilidade dos cafés armazenados, atendendo a critérios rigorosos de vários outros protocolos de certificação.

Sistema de Rastreabilidade:

O sistema de rastreabilidade da COOCACER permite o acompanhamento detalhado de cada lote armazenado, utilizando um modelo de rastreabilidade de identidade preservada. Embora seja possível realizar misturas entre lotes certificados, somente cafés certificados podem ser misturados entre si. Qualquer mistura de cafés certificados com cafés não certificados resultará na perda imediata do selo de certificação, com o sistema garantindo o controle rigoroso dessas práticas.

Detalhamento do Sistema:

a. **Cadastro e Certificação:** A certificação dos cafés é registrada diretamente no cadastro do produtor, vinculado à fazenda participante do programa. Dessa forma, ao chegar à balança para descarregamento no armazém da COOCACER, cada lote já possui a informação de ser um lote de café sustentável, que

é então repassada ao setor de logística, identificando a certificação durante todo o processo de descarga.

b. **Controle de Misturas:** O sistema é programado para impedir a mistura de lotes certificados com não certificados. Em operações que combinam lotes diferentes, o sistema reconhece imediatamente se houve uma mistura inadequada e, nesse caso, revoga a certificação do lote resultante.

c. **Transferência de Propriedade:** Em casos de vendas de propriedade, o sistema solicita informações sobre a certificação que será mantida na transferência para garantir a continuidade da rastreabilidade do lote. Se a venda for realizada sem manter a certificação de café sustentável, a venda é registrada como não certificada para interromper a rastreabilidade para o novo proprietário.

d. **Embarques e Vendas:** Durante os embarques, o sistema permite identificar se a certificação será mantida ou não, de acordo com a negociação de venda. Essa funcionalidade assegura que apenas cafés que mantêm os padrões de certificação continuem com o selo.

O sistema de rastreabilidade da COOCACER é fundamental para manter a integridade do selo Café Sustentável, proporcionando transparência e controle sobre cada etapa da cadeia de fornecimento, desde o armazenamento até a venda final.

9 RESPONSABILIDADE TÉCNICA

Elaborador por:

ROBSON CARVALHO – Agrocert Ltda

Engenheiro Civil | Segurança do Trabalho CREA 429132 MG

robson@agrocert.com.br

Revisado por:

CLÉSIO REIS – COOCACER

Gestor Departamento de Sustentabilidade COOCACER Araguari

gestor.sustentabilidade@coocaceraraguari.com.br

Aprovação Técnica:

FABIANO MELO – Agrocert Ltda

Engenheiro Agrônomo CREA MG 94286/D

fabiano@agrocert.com.br

Aprovação Geral:

ELIANE CRISTINA – COOCACER

Diretora Executiva – Representante Legal

elianecristina@coocaceraraguari.com.br