



O Regulamento de Uso da Indicação de Procedência Colônia Witmarsum



Sumário

1. Introdução	4
1.1 A Indicação de Procedência “Colônia Witmarsum”	4
1.1.1 - Topografia da região	5
1.1.2 – Clima	5
1.1.3 - Flora	6
2. Histórico das Versões	6
3. Termos e Abreviaturas	6
4. Inscrição	7
4.1 Inscrição de produtores	7
4.2 Inscrição de Áreas, Animais e Instalações.....	8
4.2.1 Instalações e Equipamentos de Refrigeração	8
4.2.2 Equipamentos de Refrigeração	8
5. Caracterização da Produção e de Animais	8
5.1 Caracterização da Produção.....	9
5.1.2 Prevenção de doenças no rebanho.....	9
5.2 Caracterização Animal.....	9
5.2.1 – Delimitação da Área da Produção	9
5.2.2 – Raças autorizadas	9
5.2.3 – Alimentação autorizada	9
5.2.4 - Rastreabilidade	9
5.2.5 – Carência de permanência dos animais na Colônia Witmarsum.....	10
5.2.6 - Características dos animais.....	10
6 - Obtenção da matéria prima	10
6.1. Ordenha	11
6.2 INSTALAÇÕES DE ORDENHA.....	11
6.2.1 Equipamentos de ordenha	11
6.2.2. Sala de ordenha.....	11
6.2.3. Higiene dos colaboradores.....	12
6.2.4. Limpeza de instalações e uso de agentes químicos	12
6.2.5 Auditoria dos animais da IP “Colônia Witmarsum”	12
6.2.6 - Características da matéria prima e do produto	12
6.3 Ensaio Laboratoriais.....	13
7. Processamento na Indústria.....	13



7.1 Descrição do processo.....	13
7.2 Fluxograma do Queijo Colonial e Colonial com Pimenta Verde	15
8. Marca	15
9. Sistema de Inspeção Legal	16
10. Recursos, Reclamações e Litígios	16
10.1 Reclamações Apresentadas à CVRT-V	16
10.2 Apreciação e Comunicação da Reclamação	16
10.1 Recursos	17



1. Introdução

Este regulamento tem como função compilar os requisitos necessários para a garantia e controle de Indicação Geográfica do Leite de Witmarsum. O presente regulamento foi elaborado de acordo com os procedimentos e documentos existentes na Cooperativa Witmarsum e legislação em vigor. O regulamento especifica a delimitação da área geográfica da I.P., as propriedades rurais que fornecem leite para o Leite de Witmarsum, os sistemas de produção de leite, a produtividade dos animais e a qualidade do leite, bem como a área de produção autorizada, do mesmo modo a indústria que processa o leite. Também especifica os produtos autorizados, a área geográfica de elaboração, os padrões de identidade e qualidade química dos produtos e os padrões de identidade e qualidade organoléptica dos produtos.

Do mesmo modo, que este regulamento caracteriza as especificações de produção e processamento da IP "Colônia Witmarsum", o faz para o uso do nome geográfico, assim como a utilização da representação gráfica.

O uso do selo "Colônia Witmarsum" está intrinsicamente restrito à queijos denominados colônias (com ou sem pimenta), que sejam produzidos e processados sob às condições estabelecidas neste regulamento.

1.1 A Indicação de Procedência "Colônia Witmarsum"

Conforme a legislação brasileira de Propriedade Industrial brasileira - Lei nº 9.279, de 14 de maio de 1996 (BRASIL, 1996), há a definição de duas categorias de indicações geográficas: a Indicação de Procedência e a Denominação de Origem:

- ✓ Considera-se a Indicação de Procedência o nome geográfico de país, cidade, região ou localidade de seu território, que tenha se tornado conhecido como centro de extração, produção ou fabricação de determinado produto ou de prestação de determinado serviço.
- ✓ Considera-se Denominação de Origem o nome geográfico de país, cidade, região ou localidade de seu território, que designe produto ou serviço cujas qualidades ou características se devam exclusiva ou essencialmente ao meio geográfico, incluídos fatores naturais e humanos.

A área geográfica, delimitada da Indicação de Procedência Colônia Witmarsum, localiza-se na região dos Campos Gerais, no Município de Palmeira no Estado do Paraná. A Colônia Witmarsum se encontra na parte oriental do segundo planalto paranaense, não muito distante da escarpa conhecida regionalmente pela denominação Serrinha, Serra do Purunã e Serra das Almas. A Colônia é cortada pela Rodovia do Café (BR 376) e a BR 277 está à margem direita, entre os km 50 e 60. É constituída por um território de 7.800 hectares. Em uma latitude 25°25'46" sul e a uma longitude 50°00'23" oeste, e altitude de 865 metros.

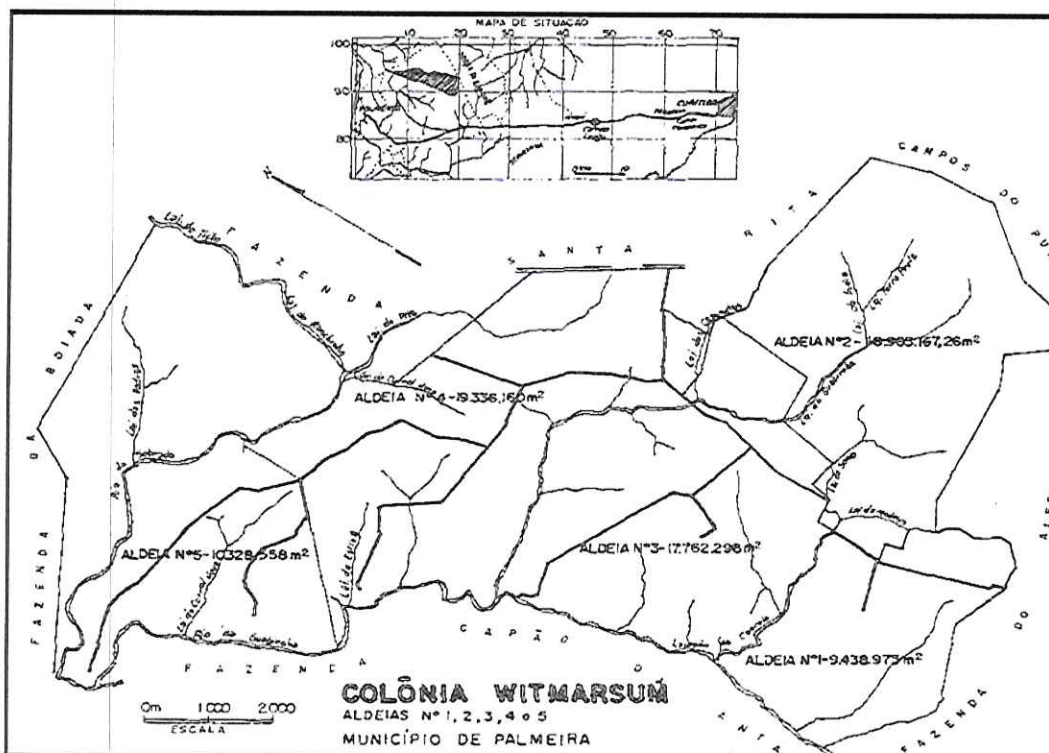


Fig. 1 Mapa da Colônia Witmarsum

1.1.1 - Topografia da região

A Colônia Witmarsum, por estar localizada no segundo planalto paranaense, o planalto paleozóico ou planalto dos Campos Gerais, desenvolve-se em terrenos da Era Paleozóica, assim, é constituída, principalmente, por rochas sedimentares da Bacia do Paraná, com proeminência para os arenitos, folhelhos, betuminosos e o carvão mineral.

O planalto paleozóico exibe topografia suave, chega a alcançar 1.200m de altura. Há áreas de origem glacial, havendo estrias provenientes do arraste de material pesado, visíveis na área da Colônia Witmarsum e, também, em outros locais da região. Os solos derivados são de baixa fertilidade, geralmente Neossolos Litólicos, Neossolos Regolíticos, Cambissolos e Argissolos. O relevo é caracteristicamente de escarpas, suave, entretanto com quedas abruptas, interflúvios mais estreitos e vales encaixados.

1.1.2 - Clima

Palmeira, município na qual a Colônia Witmarsum está inserida, é conhecida como "Cidade Clima do Brasil", por possuir o clima ameno no verão e frio no inverno, em que a temperatura oscila entre 32,4° C e 0,5° C, com um clima temperado e seco, e médias anuais na Colônia Witmarsum em torno de 18° C. A precipitação anual é de cerca de 1.350 a 1.650 mm, sendo de modo geral bem distribuídos.



1.1.3 - Flora

A vegetação da região é composta de herbáceo-arbustiva da subformação da Estepe, alterada pelo uso agropecuário realizado na Colônia.

2. Histórico das Versões

Data Versão Resumo das alterações

02-08-2015 1 Versão Inicial.

3. Termos e Abreviaturas

Ação Corretiva- Ação implementada para eliminar as causas de uma não-conformidade, de um defeito ou de outra situação indesejável existente, a fim de prevenir sua repetição.

Ação Preventiva- Ação implementada para eliminar as causas de uma possível não-conformidade, defeito ou outra situação indesejável, a fim de prevenir sua ocorrência.

Ambiente- Condições externas (não genéticas) que influenciam determinada característica.

Amostra de Verificação de Certificação – Amostra de leite com direito a IGP Witmarsum, com destino a verificação físico-química e organoléptica da certificação de um lote de depósitos.

APCBRH- Associação Paranaense dos Criadores de Bovinos da Raça Holandesa. Entidade sem fins lucrativos, fundada em 1953, possui o laboratório da RBQL.

Auditoria- Exame sistemático e independente, para determinar se as atividades da qualidade e seus resultados estão de acordo com as disposições planejadas, se estas foram implementadas com eficácia e se são adequadas à consecução dos objetivos.

Avaliação- Exame sistemático do grau em que um produto, processo ou serviço atende aos requisitos especificados.

- ✓ Avaliação de Terceira Parte ou Independente;
- ✓ Avaliação feita por pessoa ou organismo reconhecido como independente das partes envolvidas.

CCS- Contagem de células brancas realizada em laboratório.

Contra-rótulo – Parte da rotulagem constituída, nos termos deste procedimento, onde não se encontram reunidas as menções obrigatórias e ou facultativas, que deverão estar dispostas noutro campo visual.

Cruzamento- Acasalamento de animais de raças (linhagens) diferentes. Normalmente, do cruzamento resulta a heterose ou vigor híbrido.

DAS – Documento de Acompanhamento Simplificado.



DCP - Declaração de Produção.

DE - Declaração Existências

Desclassificação – ato pelo qual o queijo não é classificado como “Colônia Witmarsum”

ECC – Estrutura de Controle e Certificação.

Embalagem – Invólucros de proteção, nomeadamente cartões e caixas utilizados para o transporte de um ou vários recipientes e ou para a sua apresentação, tendo em vista a venda ao consumidor final.

Indicação geográfica- É o nome dado ao tipo de proteção, no âmbito da propriedade industrial, que se refere a produtos que são originários de uma determinada área geográfica (país, cidade, região ou localidade de seu território) e se tornaram conhecidos por possuírem qualidades ou reputação relacionadas à sua forma de extração, produção ou fabricação. Também se refere à prestação de determinados serviços.

Indicação de procedência- Considera-se indicação de procedência (IP) o nome geográfico de país, cidade, região ou localidade de seu território que se tenha tornado conhecido como centro de extração, produção ou fabricação de determinado produto ou de prestação de determinado serviço, mas não há características específicas naturais (clima, geografia etc.) ou humanas envolvidas na produção do produto.

IGP – Indicação Geográfica Protegida.

INPI - Instituto Nacional da Propriedade Industrial

Rotulagem – conjunto de designações e outras menções, sinais, ilustrações, marcas ou outra matéria descritiva que caracteriza o produto e que consta do mesmo recipiente, incluindo no dispositivo de fecho ou em etiquetas presas a embalagem.

Rótulo – Parte da rotulagem constituída por indicações dispostas num mesmo campo visual e que identifica e individualiza o produto no mercado e permite a sua identificação pelo consumidor.

4. Inscrição

4.1 Inscrição de produtores

Produtores rurais integrados à Cooperativa Witmarsum que forneçam leite segundo os critérios estabelecidos por este regulamento, e seus documentos complementares, e a produção seja dentro dos limites originais da Colônia Witmarsum.



4.2 Inscrição de Áreas, Animais e Instalações

As instalações de produção, de ordenha, sistema de criação e resfriamento/armazenagem, dos fornecedores de leite para a IG Witmarsum estão inscritas no comitê de acordo:

Com o Regulamento Interno da IP Colônia Witmarsum:

A inscrição é efetuada por meio do envio dos seguintes documentos:

- ✓ Ficha de admissão da Cooperativa Witmarsum
- ✓ Descrição dos equipamentos disponíveis;
- ✓ Controles sanitários;
- ✓ Condições de Higiene e Segurança do alimento;
- ✓ Manutenção de um sistema de rastreabilidade animal e de produção;
- ✓ Evidência de cumprimento de BPAs

4.2.1 Instalações e Equipamentos de Refrigeração

Exige-se, dos produtores que são fornecedores de leite para a IP “Colônia Witmarsum”, instalações com local próprio e específico para o tanque de refrigeração e armazenagem do leite, que são mantido sob condições adequadas de limpeza e higiene, atendendo, ainda, o seguinte:

- Coberto, arejado, pavimentado e de fácil acesso ao veículo coletor, recomendando-se isolamento por paredes;
- Iluminação natural e artificial adequadas;
- Ponto de água corrente de boa qualidade, para lavagem de utensílios de coleta, que devem estar reunidos sobre uma bancada de apoio às operações de coleta de amostras;
- Registros de análise de água evidenciando o cumprimento de requisitos de qualidade.

4.2.2 Equipamentos de Refrigeração

Os equipamentos de refrigeração possuem capacidade mínima de armazenar a produção de acordo com a estratégia de coleta. Em se tratando de tanque de refrigeração por expansão direta, ele é dimensionado de modo tal que permita refrigerar o leite até temperatura igual ou inferior a 4°C (quatro graus Celsius) no tempo máximo de 3h (três horas) após o término da ordenha. O motor do refrigerador sempre está instalado em local arejado. Os tanques de expansão direta são construídos e operados de acordo com o manual do fabricante.

5. Caracterização da Produção e de Animais



5.1 Caracterização da Produção

A Declaração de Existências (DE) é uma declaração anual obrigatória para todos os Agentes Econômicos, que produzam leite para a IP Witmarsum.

5.1.2 Prevenção de doenças no rebanho

Para a prevenção de doenças nos rebanhos as propriedades adotam as seguintes medidas: reposição dos animais, mortos ou descartados, somente com animais nascidos na “Colônia Witmarsum”; restrição do acesso de animais domésticos à criação e manutenção e subordinação do Plano de Saúde Veterinário.

Também para auxiliar no controle de disseminação de doenças, realiza-se o monitoramento e controle de pragas e roedores, indicado no plano de saúde veterinária, para manter e monitorar o processo, com a utilização de produtos específicos para os devidos fins.

5.2 Caracterização Animal

5.2.1 - Delimitação da Área da Produção

Os animais devem estar em propriedades inseridas na Colônia Witmarsum, dentro do perímetro original da Fazenda Cancela.

5.2.2 - Raças autorizadas

O gado apto para fornecer leite com destino a Indicação de Procedência “Colônia Witmarsum” é de origem, única e exclusivamente, de raças bovinas de aptidão leiteira.

5.2.3 - Alimentação autorizada

A alimentação dos animais, amparados por esta indicação geográfica, realiza-se em pastagens, podendo também ser alimentação conservada, concentrada, etc., mas sempre sob supervisão de um nutricionista, que realiza a formulação da dieta de modo a garantir todos os nutrientes necessários à produção e qualidade do leite.

5.2.4 - Rastreabilidade

A rastreabilidade da procedência do leite “Colônia Witmarsum” e seus derivados são indispensáveis para garantia da segurança do alimento. A rastreabilidade do leite é a parte fundamental de todo processo de produção e elaboração do leite da I.P. “Colônia Witmarsum”.

A rastreabilidade é obrigatória para todos os animais que fazem parte da IP “Colônia Witmarsum” e suas normas estão regulamentadas em documentos internos da Cooperativa. Os registros são realizados conforme a planilha de controle da Cooperativa.



O transporte dos animais descarte é realizado sempre com a emissão de GTA (Guia de transporte animal).

As coletas de leite são realizadas diariamente, sendo os controles de volume e armazenamento feitos no laticínio. O leite, proveniente de rebanhos da IP Colônia Witmarsum, é segregado em compartimento identificado no caminhão. No laticínio o leite é segregado em silo específico até o processamento.

Antes do carregamento do leite no caminhão de coleta da cooperativa, o motorista afere a temperatura do tanque de expansão, verifica o volume de leite, e realiza o teste do Alizarol 78, por pistola específica. Caso seja detectada acidez no leite, ele realiza nova coleta e não carrega o caminhão. Esta amostra é processada no laboratório do laticínio para comprovação/exclusão da não conformidade.

Caso seja comprovada a acidez acima dos índices legais, o leite não é coletado do produtor. Em resultado contrário, ou seja, o leite não apresentando a acidez, ele é carregado normalmente e processado no laticínio.

5.2.5 - Carência de permanência dos animais na Colônia Witmarsum

Os animais, para adentrarem nos rebanhos pertencentes à IP "Colônia Witmarsum", devem ser provenientes da mesma área e estarem em status sanitário equivalente ou superior ao rebanho a ser inserido.

5.2.6 - Características dos animais

São exigidas as respectivas características nos animais para originarem o produto final da IP "Colônia Witmarsum":

- * Características dos animais: bovinos de raças leiteiras.
- * Qualidade do leite: em aderência à legislação pertinente.

6 - Obtenção da matéria prima

O leite destinado ao consumo amparado pela Indicação de procedência "Colônia Witmarsum" procede de propriedades rurais inscritas nos registros correspondentes do Conselho Regulador – Ficha de admissão e que cumprem as condições descritas de alimentação, sanidade animal, qualidade de leite, ordenha e bem estar animal.

Os produtores inscritos na IP "Colônia Witmarsum" deverão informar ao Conselho Regulador, por meio de registro específico, o tamanho do rebanho pertencente ao programa e qual a previsão de produção.

6.1. Ordenha

Os animais em lactação são ordenhados, ao menos, duas vezes ao dia, em sala de ordenha com sistema mecanizado e leite canalizado ou sistema balde ao pé, sendo a sala mantida livre de animais e sujidades.

As salas de ordenha possuem piso e demais instalações que proporcionam segurança e bem estar aos animais e dos trabalhadores e, água corrente potável, para limpeza e higiene. Os insumos utilizados para a limpeza são permitidos para a atividade e específicos para os equipamentos. E atendem às exigências legais.

6.2 INSTALAÇÕES DE ORDENHA

6.2.1 Equipamentos de ordenha

Os equipamentos de ordenha são verificados e testados periodicamente pela assistência técnica, seguindo as recomendações técnicas. Os processos de higienização e manutenção do equipamento, assim como a substituição de materiais descartáveis, são realizados de acordo com as instruções dos fabricantes dos equipamentos.

6.2.2. Sala de ordenha

As salas de ordenha são construídas de modo a facilitar a eficácia do trabalho e o bem estar dos colaboradores; a garantir aos animais segurança ao caminhar, e facilidade de manejo. Possuem iluminações adequadas para permitir perfeita visão, tanto por parte dos colaboradores, quanto dos animais.

As salas de leite são mantidas limpas e localizadas de forma a manter a temperatura adequada aos animais, a ergonomia do trabalhador e facilidade de manejo.

O resfriamento do leite até 4°C ocorre em, no máximo, 3 horas após a finalização da ordenha. Os sistemas são fechados, sendo os equipamentos calibrados e mantidos de forma a atender aos requisitos legais. Após as ordenhas os sistemas são higienizados conforme a indicação do fabricante.

As entregas do leite são realizadas no prazo máximo de 24 horas. O caminhão tem acesso facilitado, distinto de animais, até o local de estocagem do produto durante o ano todo. O procedimento de higienização do tanque de resfriamento é realizado conforme indicação do fabricante.

Em todas as propriedades fornecedoras para IP “Colônia Witmarsum”, o leite proveniente de vacas em tratamento com antibióticos é descartado. A fêmea em tratamento fica sob supervisão, identificada durante o período de carência do medicamento. O leite é



segregado em recipiente específico para este fim. Os prazos de carências dos medicamentos são seguidos conforme instrução do fabricante ou num período superior.

Amostras de leite, que são realizadas pela cooperativa, são encaminhadas ao Laboratório de Análise de Leite, acreditado pela RBQL. São realizada coletas semanais, sendo a amostragem realizada sob responsabilidade do laticínio. São realizados ensaios de CCS, CBT, proteína, gordura, entre outros.

Para eventuais análises, como cultura de leite e antibiograma, são realizadas coletas de leite individuais. Não são utilizados produtos não permitidos para bovinocultura leiteira e os medicamentos são aplicados seguindo a prescrição do médico veterinário.

6.2.3. Higiene dos colaboradores

Os colaboradores são submetidos a exames médicos no ato da contratação, além de exames periódicos anuais, e recebem orientação verbal sobre higiene pessoal. Os trabalhadores recebem os equipamentos de proteção individual recomendados conforme a função realizada na propriedade fornecedora do IP “Colônia Witmarsum”.

6.2.4. Limpeza de instalações e uso de agentes químicos

Os colaboradores pertencentes às propriedades fornecedoras de leite para a IP “Colônia Witmarsum” recebem orientação quanto à preparação e ao uso correto de produtos químicos e agentes de limpeza. Os produtos utilizados são armazenados em local seguro, com acesso restrito ao pessoal treinado. Somente são utilizados produtos permitidos para o uso.

6.2.5 Auditoria dos animais da IP “Colônia Witmarsum”

Todos os animais em lactação, das propriedades pertencentes ao IP “Colônia Witmarsum”, são inspecionados anualmente, pela equipe técnica da Cooperativa Witmarsum e são realizadas avaliações de Brucelose e Tuberculose. Munido destas informações, o Conselho Regulador faz a conferência dos animais, aptos a fazerem parte da IP, por meio do Registro de Solicitação, a fazerem parte da Indicação de Procedência.

6.2.6 - Características da matéria prima e do produto

O leite da IP Colônia Witmarsum deve apresentar médias mensais:

Contagem Bacteriana Total – CBT, abaixo de 100.000 UFC/ml.

Gordura: acima de 3,1%

Proteína: acima de 2,9%

CCS: abaixo de 360.000/ml



Crioscopia: Maior que $-0,530H^{\circ}$

Caseína: mínimo de 2,2%

O queijo, quando finalizada sua produção, apresenta-se de coloração amarela, massa semi-mole, fechada, podendo ocorrer pequenas oleaduras. Externamente apresenta uma casca, de coloração amarela intensa, devido ao tratamento do urucum. Sabor suave, massa semi-mole, fechado e muito saboroso.

6.3 Ensaios Laboratoriais

O leite é amostrado na entrada do laticínio, sendo realizados os ensaios de acidez, alizarol, cloretos, crioscopia e testes rápidos para detecção de betalactâmicos e tetraciclina. Após aprovação dos resultados, o leite é direcionado para o processamento. Outras amostras do leite são analisadas para redutase, densidade, gordura e pH.

Diariamente são realizados ensaios para detecção de fraudes no leite. As amostras são compostas por compartimento, sendo que, em havendo detecção de violações, há amostras individuais que permitem que seja identificada a origem do leite não conforme. Leite que seja qualificado como não conforme é descartado.

É realizada amostragem semanal, do tanque de leite, de cada propriedade para análise de CBT, CCS, ureia, proteína, gordura, lactose e sólidos; sendo os ensaios realizados pelo laboratório da RBQL. Mensalmente é realizada análise de caseína, também pelo mesmo laboratório.

7. Processamento na Indústria

7.1 Descrição do processo

No dia seguinte ao recebimento, após a amostragem e aprovação dos testes, o leite é processado pelo sistema de pasteurização rápida.

O leite é enviado diretamente do pasteurizador para os tanques de fabricação, onde passa por aquecimento até atingir a temperatura de 36°C . Em seguida, ocorre a adição de cloreto de cálcio, corante urucum e fermentos lácticos. Após a pré-maturação, adiciona-se o coalho (quimosina) e, sequencialmente à coagulação, a coalhada é cortada com liras para obter a granulometria padrão. Concluído o corte, dá-se a mexedora, realizando-se intervalos para repouso. A massa passa por mais um processo de aquecimento, até atingir 39°C . Quando se atinge o ponto desejado o soro é escoado. Nesta etapa, é adicionada a pimenta verde em salmoura, (ou dispensa-se esta etapa no caso de produção de Queijo Colonial natural). A massa é colocada em formas, onde ocorre a acidificação até o dia seguinte. A evolução desse processo é controlada através da medição dos valores de pH, que são registrados nas Planilhas de Controle de Produção. Durante as primeiras duas horas os queijos são virados três vezes.

No segundo dia de processamento, os queijos permanecem na salmoura por um período de 2 horas. Em seguida, são acomodados sobre tábuas na câmara de maturação. Nesta etapa, o número do lote é marcado em plaquetas que são afixadas nas prateleiras,



identificando os queijos, mantendo-se assim a rastreabilidade do produto.

Diariamente, cada queijo tem a sua posição invertida, e são tratados, nos dois primeiros dias com o corante urucum. Após este período até o final da maturação, são escovados cinco dias na semana com solução salmoura. A maturação ocorre por um período mínimo de 20 dias, e máximo de 28, em câmara que mantém a temperatura entre 9 e 10°C, entre 95 a 98% de umidade. Após a conclusão do processo de maturação, os queijos são lavados e secados.

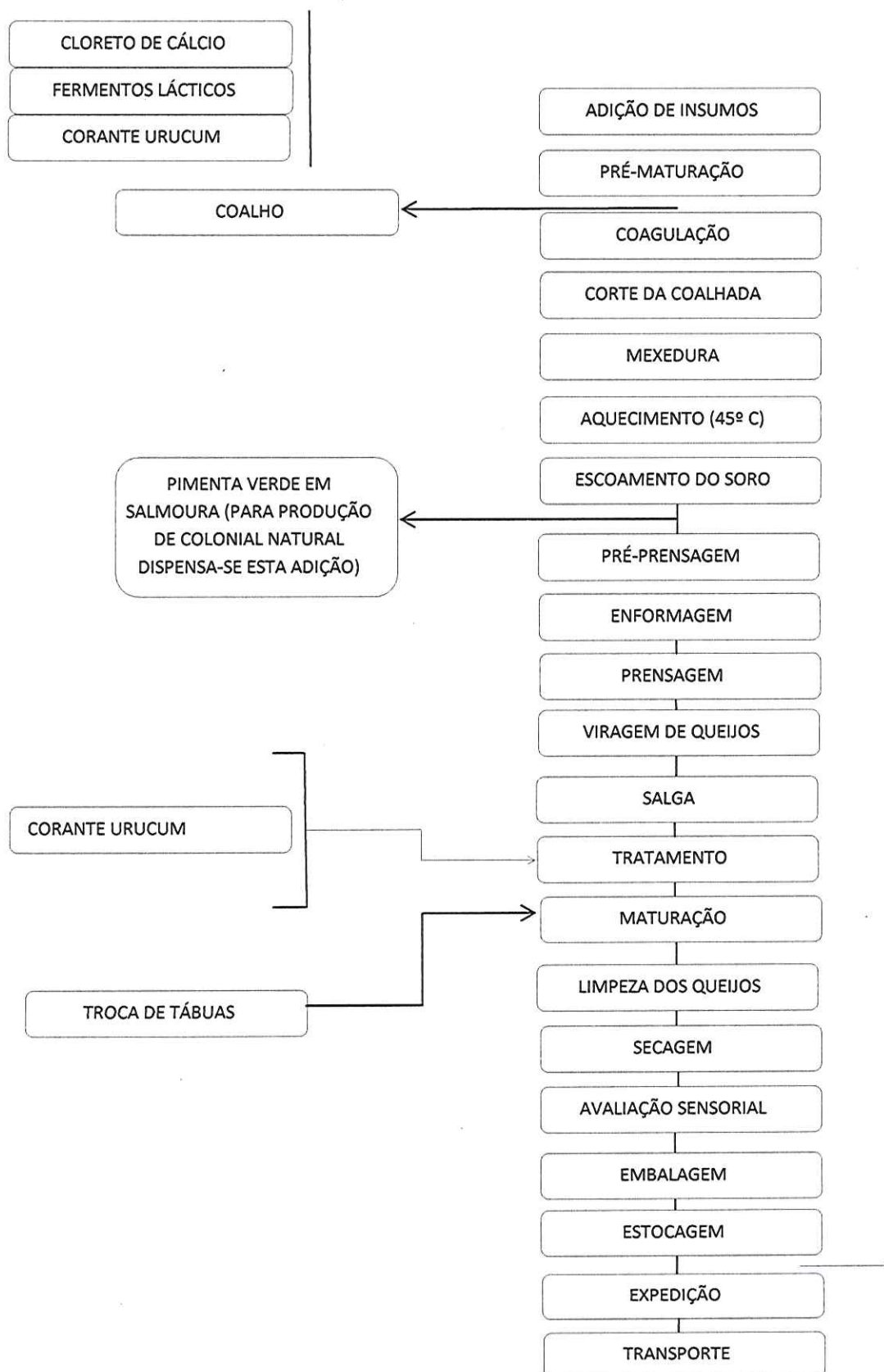
A avaliação do produto final é sensorial. Finalizado o processo de lavagem os queijos são embalados em saco de polietileno e fechados a vácuo.

Os queijos embalados são mantidos em câmara fria em temperatura de 5°C, onde são mantidos em caixas plásticas com identificação do número de lote.

Após a solicitação do pedido, o queijo é rotulado constando número de lote, data de fabricação e data de validade. Na sequência, são acomodados em caixas de papelão ondulado com a identificação do cliente e retornam para a câmara de estocagem onde permanecem até o dia seguinte, quando serão transportados. O transporte é realizado em veículos isotérmicos, dotados de refrigeração em temperatura de até 5°C.

Todas as etapas do processo e suas características estão contempladas no Manual de Boas Práticas de Fabricação e a higienização de equipamentos, utensílios, ambiente de produção e veículo transportador é inspecionado pelo PPHO.

7.2 Fluxograma do Queijo Colonial e Colonial com Pimenta Verde





9. Sistema de Inspeção Legal

O laticínio da Cooperativa Witmarsum, que processa o queijo “Colônia Witmarsum”, é fiscalizado pelo Serviço de Inspeção Federal, também conhecido pela sigla S.I.F. Este é um sistema de controle do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento-MAPA, que avalia a qualidade na produção de alimentos de origem animal.

O MAPA realiza Inspeções de rotina, Supervisões e Auditorias nos estabelecimentos registrados junto ao SIF. Durante as fiscalizações são verificados o recebimento de matéria prima, o beneficiamento, a produção e a expedição de produtos, bem como coletada amostras de produtos para realização de análises oficiais visando verificar a conformidade dos produtos fabricados.

Na constatação de irregularidades durante as fiscalizações ou na constatação de resultados de análises em desacordo à legislação vigente são adotadas medidas previstas em legislação vigente. Este sistema garante que os produtos processados, em estabelecimentos sob fiscalização do SIF, estão de acordo com a legislação vigente, atendendo aos critérios de sanidade e qualidade dos lácteos.

10. Recursos, Reclamações e Litígios

As reclamações são realizadas por meio do SAC (0800-6431147), do correio eletrônico queijos@witmarsum.coop.br e pela equipe de vendas (contato direto com o cliente).

Elas são recebidas no setor de atendimento ao cliente e encaminhadas ao gerente comercial. Este analisa as reclamações, classifica e identifica as possíveis causas. O tratamento destas reclamações é realizado conforme a classificação. São relativas ao atendimento ao cliente e à qualidade do produto. Caso seja consideradas procedentes são registradas no formulário PCO 801.00.

10.1 Reclamações Apresentadas à CVRT-V

Qualquer colaborador do comitê pode receber ou reportar uma reclamação.

A reclamação é registrada, devendo ser recolhida a identificação e necessários elementos adicionais do reclamante, para efeitos de resposta.

10.2 Apreciação e Comunicação da Reclamação

Face à reclamação apresentada, é desencadeado o processo de tratamento da reclamação, que inclui uma análise de causas, definição das ações imediatas e propõe as medidas corretivas a implementar, sempre que necessário.



Ao reclamante é sempre comunicada a conclusão, devidamente fundamentada.

10.1 Recursos

Das decisões parciais há possibilidade de recurso.

No caso de o recurso ser referente aos resultados dos ensaios físico-químicos/sensoriais, deverão ser dirigidos por escrito no prazo máximo de 10 dias úteis após a notificação dos resultados ao Presidente da Direção.

11. Uso do selo e do nome geográfico “Colônia Witmarsum”

Somente produtos que atendam estritamente aos requisitos deste regulamento, dentro dos limites originais da Colônia Witmarsum, poderão utilizar o nome geográfico e/ou o selo.



Versão prévia do selo.