

QUESTIONÁRIO PARA AUDITORIA DOCUMENTAL

CCQ – Círculo do Café de Qualidade

Este documento tem o objetivo de:

- Transmitir informações da Cafeteria ao Instituto Totum a fim de permitir o planejamento eficaz das atividades relativas ao CCQ – Círculo do Café de Qualidade.
- Este documento será usado para o planejamento da auditoria de campo.
- Todos os dados do questionário serão tratados com o devido sigilo e as informações serão circunscritas à Administração do Instituto Totum e à equipe auditora.

Instruções Gerais:

- Envie o questionário preenchido por correio ou entrega pessoal para o Instituto Totum.
- Quanto maior o cuidado e detalhamento no preenchimento deste questionário preliminar, mais rápida (e, portanto, menos custosa) será a auditoria de campo.

Caso você tenha dúvidas a respeito do preenchimento do questionário, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos:

Instituto Totum

E-mail: calmeida@institutototum.com.br ou cjardim@institutototum.com.br

Telefone: 11 6847-4945

Endereço: Avenida Paulista, 2300 – Andar Pilotis – Cerqueira César, CEP 01310-300, São Paulo - SP

A) Dados Gerais

Razão Social	
CNPJ	
Nome Fantasia	
No. Associado ABIC	
Inscrição Estadual	
Média mensal de doses de café:	

B) Contato

Nome			
Cargo			
Telefone com DDD		Fax com DDD	
E-mail			
Endereço Matriz			
Bairro		Cidade	
CEP		Estado	
Nº. Funcionários			


Endereço Filial 1 (se aplicável)			
Bairro		Cidade	
CEP		Estado	
Nº. Funcionários			

Endereço Filial 2 (se aplicável)			
Bairro		Cidade	
CEP		Estado	
Nº. Funcionários			

Endereço Filial 3 (se aplicável)			
Bairro		Cidade	
CEP		Estado	
Nº. Funcionários			

Caso haja mais filiais, favor repetir o quadro acima para cada endereço.

C) Produtos que Pretende Certificar e Ficha Técnica

Código do Produto (a ser preenchido pela Gerenciadora)	Produto 1 CCQ.	Produto 2 CCQ.	Produto 3 CCQ.	Produto 4 CCQ.	Produto 5 CCQ.
Informar o nome do produto que pretende certificar 					
Tipo de embalagem (a vácuo, almofada, valvulada, para moinho (5kg), pote plástico, pouch sem válvula)					
Segmentação					
Tradicional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Superior	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gourmet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tipo de Café					
100% arábica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predominante arábica, com conillon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
100% conillon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Predominante conillon, com arábica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aroma					
Suave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sabor					
Suave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intenso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bebida					
Rio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Conillon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Corpo					
Leve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Encorpado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Moagem					
Fina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Média	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Grossa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Torração					
Clara	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Média	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D) PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA CAFETERIA

1. CARACTERÍSTICAS DO PRODUTO

1.1 Utiliza café do Programa de Qualidade do Café (PQC) ABIC?

Sim – Especificar:

Não

1.2 Vende café torrado e /ou moído diretamente ao consumidor?

Sim Não

Se sim, indicar se as embalagens obedecem aos critérios abaixo:

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| - isenta de impurezas | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| - fechada | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| - etiquetada com o nome do estabelecimento | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| - obedece a condições recomendadas de armazenamento | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |
| - possui identificação de data | <input type="checkbox"/> Sim | <input type="checkbox"/> Não |

2. CARACTERÍSTICAS DO PROCESSO

Os diferentes tipos de estabelecimentos serão identificados pelo CCQ conforme as categorias abaixo, dividindo-se em Padrão (atendem a todos os requisitos obrigatórios da norma de referência) ou Premium (além de atenderem a todos os requisitos obrigatórios da norma de referência, possuem ainda fatores diferenciadores dentro da Categoria):

- Casas de Café: estabelecimentos especializados no produto café em diferentes opções, e que oferecem serviços, ambiente e equipe diferenciados em relação ao mercado.
- Cafeterias: estabelecimentos especializados no produto café em opções mais limitadas, e que oferecem serviços e qualidade adequados à expectativa do consumidor.
- Pontos de Café: estabelecimentos simples que fornecem café de boa qualidade, incluindo padarias, hotéis, restaurantes, etc, onde o café não é o principal produto.




A obrigatoriedade de atendimento aos requisitos difere da categoria de certificação pretendida. Assinale a categoria desejada:



Casa de Café: Padrão Premium



Cafeteria: Padrão Premium

Ponto de Café: Padrão Premium

A tabela a seguir deve se preenchida indicando os requisitos já atendidos atualmente pela sua Cafeteria, e somente na coluna da categoria desejada para certificação.

REQUISITO	Casa de Café		Cafeteria		Ponto de Café	
	Padrão	Premium	Padrão	Premium	Padrão	Premium
2.1 Higiene						
2.1.1 Alvará de funcionamento ou protocolo de solicitação expedido pelo órgão competente.  Se sim, anexar cópia do alvará ou protocolo de solicitação.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.2 Banheiros dos funcionários em condições de higiene adequadas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-
2.1.3 Banheiros dos clientes em condições de higiene adequadas para uso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-
2.1.4 Exames médicos dos funcionários dentro dos parâmetros da Lei.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1.5 Empregados com uniformes limpos e sem adornos (ex.: brincos, anéis, etc.).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-
2.1.6 Certificado de higiene fornecido pela Prefeitura ou empresa especializada.  Se sim, anexar cópia do certificado.	-	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-
2.1.7 Existência de manual de boas práticas.  Se sim, anexar cópia do Manual.	-	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-
2.2 Qualificação da Equipe						
2.2.1 Barista treinado por curso reconhecido pelo CCQ, responsável pela tiragem do café e regulagem dos moinhos. Especificar a quantidade:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-
2.2.2 Todos aqueles que preparam o café devidamente treinados internamente no manuseio de máquinas, limpeza, regulagem de moinhos, tiragem de café.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.3 Existência de atendentes com conhecimento sobre o café (origem, sabor, peneiras, torração, bebida, procedência, tipos, etc). Especificar a quantidade:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-
2.2.4 Participações em concursos de baristas ou outro tipo de reconhecimento nos últimos 2 anos.	-	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-

REQUISITO	Casa de Café		Cafeteria		Ponto de Café	
	Padrão	Premium	Padrão	Premium	Padrão	Premium
2.3 Cardápio						
2.3.1 Existência de variedades de bebida com café (quentes e frias).						
2.3.1.1 Variedades de bebidas quentes. Especificar a quantidade:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.1.2 Variedades de bebidas frias. Especificar a quantidade:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.2 Variedades de Doces e / ou Salgados com café (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante). Especificar a quantidade:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.3 Tipos de cafés diferenciados, como descafeinado ou aromatizado (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante). Especificar a quantidade:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.4 Cardápio informativo sobre café (uso do Perfil de Sabor, origens, procedências, tipos de preparo, etc).  Se sim, anexar cópia do cardápio.	-	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-
2.3.5 Venda de café torrado ou moído ao consumidor.	-	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-
2.3.6 Torra feita nas instalações do estabelecimento (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante).	-	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-
2.4 Qualidade do Café						
2.4.1 Cafés de diferentes origens (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante). Especificar a quantidade:	-	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-
2.4.2 Comprovação de origem e classificação dos cafés adquiridos - verde ou torrado em grão (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante).  Se sim, anexar cópia do documento de comprovação (caso não seja anexado, poderá ser verificado pelo auditor na auditoria em campo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4.3 Utiliza cafés do tipo Superior ou Gourmet no cardápio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-

REQUISITO	Casa de Café		Cafeteria		Ponto de Café	
	Padrão	Premium	Padrão	Premium	Padrão	Premium
2.5 Atendimento e Ambiente						
2.5.1 Existência ou referência de material informativo (ou informação) sobre café e saúde.  Se sim, anexar cópia do material (caso não seja anexado, poderá ser verificado pelo auditor na auditoria em campo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-
2.5.2 Existência de material informativo, referência ou informação sobre a história do café, cultura do café e educação para consumo.  Se sim, anexar cópia do material (caso não seja anexado, poderá ser verificado pelo auditor na auditoria em campo).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	<input type="checkbox"/>	-	-
2.5.3 Decoração com ambientação temática do café.	-	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-
2.5.4 Atendimento gentil e cortês.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.5.5 Venda de acessórios ligados ao café (xícaras, máquinas, utensílios, etc)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	-	-	-	-

3. INDICADORES DE BOAS PRÁTICAS

Os itens abaixo são indicadores de boas práticas e servem para conhecimento da empresa, pois poderão ser verificados pela equipe auditora, adicionalmente aos requisitos dos itens 1 e 2 deste Questionário. Não é necessário responder, porém, importante ler e ter conhecimento.

3.1 Máquina de café "espresso"

- A máquina (ou máquinas) de café "espresso" é ligada com antecedência suficiente para garantir a estabilização da temperatura.
- Existe controle do tempo de extração dos cafés feito ao longo do dia e existem ações recomendadas para tempos demasiadamente lentos ou rápidos.
- É adotado procedimento de pré-aquecimentos das xícaras, preferencialmente de boca para cima. (O CCQ não aceita práticas de aquecimento com aquecedores do tipo "banho-maria", com água quente, por serem focos de proliferação de bactérias)
- Os porta filtros sempre são mantidos na máquina e somente retirados no momento da extração do café.
- Existe procedimento de "flush" (esgotamento da água da máquina imediatamente antes do encaixe do porta filtro).

- Existe filtro para a água usada na máquina de café “espresso”.
- Existe procedimento para limpeza diária do conjunto da máquina.
- Existem procedimentos para manutenção dos seguintes itens: pressão, temperatura, e limpeza das peneiras.

3.2 Moinho

- O café moído remanescente no moinho do dia anterior é sempre descartado.
- Os operadores evitam o acúmulo de café moído na cúpula do moinho, a fim de evitar oxidação.
- No caso do uso de dosadores no moinho, existe procedimento para controle da dosagem.
- Existe algum controle sobre o grau de moagem do moinho.
- Existe procedimento para limpeza diária do conjunto do moinho.

3.3 Torrador

- Caso a empresa possua equipamento de torra nas instalações e use para seu próprio café, existem procedimentos e padrões para a realização de torra própria.
- Existem padrões de torra disponíveis para consulta do operador.
- Na venda de café torrado em grão e/ou moído ao consumidor (se houver), o estabelecimento possui procedimento para garantir o ponto de torra (padrões de torra disponíveis para controle).
- Nos casos de venda ao consumidor de café torrado ou moído, são utilizadas balanças verificadas legalmente (registro aceitável é o Selo Oficial nas Balanças e laudo em papel do órgão verificador).

3.4 Pessoas

3.4.1 Aspectos de Higiene

- Os funcionários que mantêm contato com os produtos durante seu trabalho ou quando existam razões clínicas ou epidemiológicas, fazem os exames médicos exigidos pela lei nacional? (estes exames podem ser admissionais / periódicos, hemograma, coprocultura, coproparasitológico, VDRL).
- Existe evidência de não emprego de mão de obra infantil no estabelecimento.
- Os funcionários apresentam isentos de feridas, lesões ou cortes nas mãos e braços, e aqueles com curativos nas mãos são deslocados para serviços que não entrem em contato direto com os alimentos / bebidas. Os funcionários apresentam isentos de gastroenterites agudas ou crônicas (diarréia ou disenteria), sintomas de infecções pulmonares ou faringites. Os funcionários que apresentam algum dos sintomas citados são afastados para outras atividades.
- Os uniformes e calçados dos funcionários estão limpos e em bom estado de conservação. Os funcionários estão devidamente barbeados, com cabelos presos / cobertos, unhas limpas, aparadas e sem esmalte ou base.
- Os funcionários das áreas de manipulação estão isentos de adornos (pulseiras, anéis, cordões, brincos, alianças, relógios, etc). Os baristas possuem aspecto adequado e adornos compatíveis com as boas práticas de higiene.

- Os funcionários são orientados a não utilizar perfumes, sabonetes perfumados, laquê ou outros produtos que tenham odor.
- Os funcionários são orientados a sempre praticarem atitudes higiênicas, como não tossir, espirrar sobre os alimentos, equipamentos e instalações, não levar a mão à boca, nariz, orelhas e não cuspir no ambiente de trabalho.
- Os funcionários cumprem as recomendações de lavar e sanificar os antebraços e as mãos antes de entrarem na área de manipulação de alimentos / bebidas.
- Os funcionários obedecem às recomendações de não se alimentar, mascar chicletes, palitos, balas, etc, na área de manipulação de alimentos / bebidas (exceto prova de espresso pelo barista no momento de regulagem da estação, necessária para avaliação de qualidade da extração).
- Os funcionários que trabalham na área de manipulação de alimentos/bebidas retiram o avental para utilizar o sanitário.

3.4.2 Aspectos de Treinamento e Capacitação

- O responsável técnico pelo estabelecimento possui curso ou especialização na área de alimentos.

3.5 Instalações

- Existe local adequado e livre de odores estranhos para o armazenamento do café em grão (verde ou torrado), nos diversos blends (se houver).
- Existem áreas externas de guarda de lixo apropriadas, isoladas e exclusivas.
- Existem procedimentos para controle de pragas.
- Existe regra que proíba o uso de veneno contra ratos em áreas internas, dando preferência ao uso de ratoeiras com iscas ou armadilhas físicas.
- As áreas possuem limpeza regular e adequada.
- Os recipientes internos para lixo da área são exclusivos, convenientemente distribuídos, mantidos limpos, identificados, com sacos plásticos em seu interior e esvaziados pelo conforme necessidade. Os lixos impedem a presença de pragas nos resíduos e estão dispostos de forma a evitar a contaminação das matérias-primas, do produto, da água potável e dos equipamentos.
- Há ausência de insetos, roedores, pássaros e outros animais na área.
- Existe prevenção de fatores que propiciem a proliferação de pragas, tais como, resíduos de alimentos, água estagnada, materiais amontoados em cantos e pisos, armários e equipamentos contra paredes, acúmulo de pó, sujeira e buracos nos pisos, tetos e paredes, mato, grama não aparada, sucata amontoadada, desordem de material fora de uso, bueiros, ralos e acessos abertos.
- Instalações elétricas embutidas ou aparentes e, neste caso, recobertas por canos isolantes e apoiadas nas paredes e tetos, não permitem cabos pendurados sobre as áreas de manipulação de produtos.
- Existem procedimentos para limpeza das áreas de consumo dos clientes.
- Existem procedimentos para limpeza dos equipamentos usados na preparação dos produtos fornecidos aos consumidores.

- Existe procedimento para higienização das caixas de água (se houver), pelo menos duas vezes ao ano.

3.6 Aspectos Legais e Outros

- Quando a empresa fornece café torrado em grão ou torrado e moído ao cliente, a embalagem é limpa e etiquetada com pelos menos as seguintes informações: regras para armazenamento do consumidor, dados do estabelecimento e data.
- Os materiais para limpeza são aprovados pelo Ministério da Saúde.

Este campo destina-se a qualquer observação que a empresa considerar relevante: