

### **1. O que é ?**

O Círculo do Café de Qualidade é uma evolução em relação ao PQC ABIC, lançado em 2004, e está inserido dentro das diretrizes da ABIC de aumento do consumo interno de café no Brasil, visando o fortalecimento do setor e a melhoria do padrão de qualidade do café, diferenciando os melhores estabelecimentos e promovendo o café de alta qualidade. O projeto reunirá, sob os mesmos propósitos, Casas de Café, Cafeterias, Restaurantes, Hotéis e outros estabelecimentos.

### **2. Qual a sua abrangência?**

O Círculo do Café de Qualidade foi concebido para abranger todo tipo de estabelecimento comercial que vende café, nas suas diferentes versões. Aplica-se desde a uma Cafeteria sofisticada, que vende vários tipos de café, até a restaurantes, casas de café, hotéis, etc. Esses 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.

### **3. O que o Círculo do Café de Qualidade oferece?**

O Programa foi desenvolvido ao longo de 2006 e foi lançado oficialmente em novembro/2006, no 4º Encafé. Faz parte do Programa o seguinte leque de atividades:

- Oferecer aos associados uma programação de cursos, com custo diferenciado, para o treinamento e capacitação da correta preparação de café, nos vários tipos de equipamentos;
- Indicação de cursos credenciados para baristas;
- Apoio para a produção de receitas à base de café e novos cardápios;
- Distribuição ampla de materiais educativos e informativos sobre café, suas qualidades e diferenciações;
- Apoio para a melhoria das práticas de atendimento, higiene e conservação dos produtos e equipamentos relativos ao café;
- Reconhecimento do mérito dos estabelecimentos através de um Programa de Certificação e a sua identificação com o PQC - Programa de Qualidade do Café da ABIC;

Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	

- Uso do logotipo do Círculo do Café de Qualidade nos materiais e através de uma placa especial que os distinguirá para o público;
- Inclusão da empresa no mailing do Jornal do Café, que é o informativo oficial bimestral da ABIC;
- Divulgação das empresas através dos websites da ABIC, como participantes reconhecidas do CCQ;
- Avaliação da Qualidade Global do café utilizado nos estabelecimentos.

#### 4. Quais os objetivos deste Programa?

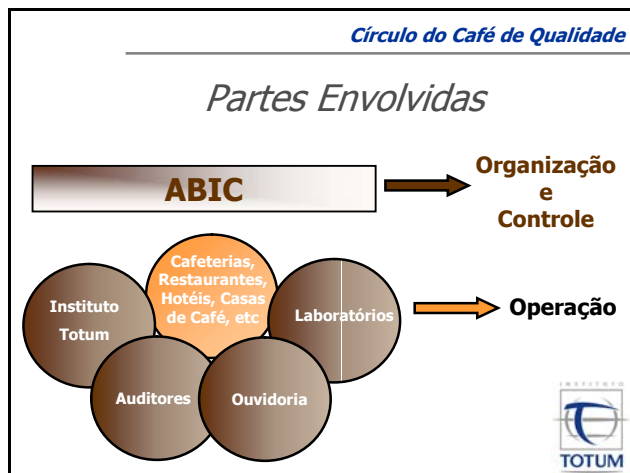
Os objetivos desse novo Programa são:

- Qualificar os estabelecimentos que fornecem café de qualidade aos consumidores, sejam Cafeterias, Restaurantes, Hotéis, etc;
- Atendimento à demanda crescente de cafés de qualidade por parte dos consumidores, principalmente aqueles formadores de opinião;
- Educação para o consumo de cafés de melhor qualidade;
- Conscientizar e fidelizar os consumidores com cafés bem preparados e de boa procedência;
- Valorizar as cafeterias participantes associando-as ao conceito da ABIC.

#### 5. Como obter o reconhecimento por meio dessa Certificação ?

O processo de Certificação do Círculo do Café de Qualidade segue os modelos internacionalmente aceitos de Certificação Setorial. A ABIC organiza e controla todo o processo, porém não participa na operação. Toda a operação é feita externamente à ABIC, como forma de garantir a credibilidade e isenção na concessão da Certificação. O processo é gerenciado pelo Instituto Totum, que coordena uma equipe de Auditores e Laboratórios, responsáveis pelo conteúdo técnico do Programa.

#### Partes envolvidas



Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	

O Símbolo CCQ será concedido a organizações prestadoras de serviços diretos ao consumidor que demonstrarem que:

- a matéria-prima utilizada no preparo do café ao consumidor tem a qualidade mínima exigida, conforme segmentação do PQC;
- a matéria-prima utilizada no preparo do café ao consumidor está de acordo com as especificações da ficha técnica emitida pela própria empresa;
- a matéria-prima utilizada no preparo do café ao consumidor mantém o padrão ao longo do tempo,
- seu processo de preparo do café e atendimento possui condições de manter a qualidade e higiene de forma consistente.

#### **6. O que é "Qualidade Mínima Recomendável"?**

O reconhecimento de Certificação do Círculo do Café de Qualidade não exige que somente sejam servidos cafés de origem comprovada ou cafés especiais. A Certificação atesta tanto o sabor do nosso café do dia a dia, chamado de tradicional, assim como os cafés de mais alta qualidade, chamados de Superiores ou Gourmets. Assim, qualquer estabelecimento que serve cafés com qualidade mínima recomendável pode obter a certificação de qualidade do programa CCQ.

#### **7. E se um estabelecimento certificado oferecer um café de qualidade não recomendável?**

Se isso ocorrer, o consumidor deve ser estimulado a exigir um café com qualidade melhor. Caso isso não ocorra, os estabelecimentos certificados poderão divulgar o telefone de uma Ouvidoria do Programa Círculo do Café de Qualidade. O consumidor pode ligar para esta Ouvidoria e registrar sua manifestação: toda manifestação gerará um processo de verificação e tomada de ações corretivas.

#### **8. Desejo entrar no CCQ e obter a Certificação, o que devo fazer?**

O primeiro passo é conhecer a Norma de Referência e o Regulamento Técnico, que a ABIC disponibiliza em seu site ([www.abic.com.br](http://www.abic.com.br)). Em resumo, os passos são os seguintes:

- Entrar em contato com a ABIC ou a Gerenciadora do Programa (Instituto Totum) e preencher um Termo de Interesse;
- Preencher um questionário de auto-avaliação e informações (kit CCQ), onde são apresentados os requisitos de instalações, equipamentos e pessoal requerido pelo Programa CCQ. Este questionário, acompanhado de evidências e, se necessário, fotos de seu estabelecimento, deverá ser enviado à Gerenciadora;
- Verificar, com o auxílio da ABIC ou da Gerenciadora, após o envio do questionário, se o café adquirido já possui Certificação do PQC. Isso já ajuda muito. Caso o café não possua essa

Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	

Certificação, você deverá enviar uma amostra para análise do Programa, conforme instruções disponíveis, a fim de definir sua nota de qualidade global, segmentação e Perfil de Sabor;

- Ser (ou tornar-se) um Associado ABIC;
- Você poderá ser visitado por um auditor do CCQ, para verificação da consistência das informações do questionário. No caso de rede de Cafeterias, a verificação poderá ser feita por critério de amostragem;
- Caso seu café se enquadre na segmentação desejada (com base nos resultados de Laboratórios), e todas as informações do questionário de auto-avaliação se enquadrem nas exigências, seu estabelecimento obterá a Certificação do CCQ.

#### **9. E depois de obtida a Certificação, vai haver alguma checagem?**

Sim, pelo menos uma vez ao ano você receberá visita de um auditor ou receberá um novo questionário para verificar se seu processo pelo menos mantém as condições mínimas de boas práticas de preparo. Além disso, a matéria-prima utilizada passará pelos mesmos testes da sua Certificação (qualidade global, pureza e coerência com ficha técnica), para verificação se a segmentação foi mantida. Caso tudo esteja de acordo, você poderá continuar usando a Placa de reconhecimento de sua Certificação.

#### **10. O que será verificado no meu processo de preparo?**

Serão verificadas as condições de controle e higiene do processo de preparo, incluindo, dentre outros aspectos, os seguintes:

- existência de áreas de lixo isoladas e exclusivas
- qualidade da água utilizada no preparo
- manutenção e limpeza adequada dos equipamentos
- controle sobre as máquinas de café *espresso*, torradores e moinhos utilizados
- treinamento dos funcionários
- higiene pessoal

A lista completa dos itens que serão verificados pela Certificadora consta na norma de referência do CCQ, no site da ABIC.

#### **11. Como será verificado o café que eu compro?**

A matéria-prima (café) será enviada para Laboratórios Credenciados, que executarão os seguintes testes:

Qualidade Global: vários provadores farão a análise sensorial do café e determinarão a qualidade global da bebida, que deverá ser:

- QG  $\geq$  4,5 e  $<$  6,0 para uso do Símbolo da Qualidade ABIC Tradicional;

Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	

- QG  $\geq$  6,0 e 7,3 para uso do Símbolo da Qualidade ABIC Superior;
- QG  $\geq$  7,3 para uso do Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet.

Coerência com a Ficha Técnica: os provadores verificarão se as características reais do café estão de acordo com as características declaradas pelo fornecedor, na ficha técnica.

Caso algo saia fora das especificações do Programa ou esteja incoerente com relação à Ficha Técnica, você será avisado para tomar as ações devidas.

#### **12. Eu já compro cafés de uma indústria Certificada no PQC. Isso ajuda?**

Ajuda muito. Se o café comprado da indústria certificada no PQC tiver a certificação, você não precisará analisar a qualidade do produto – basta notificar a Gerenciadora sobre a marca e o torrefador, que os controles serão feitos pela Gerenciadora.

#### **13. E se eu decidir, após a Certificação, adquirir cafés de outro fornecedor?**

Não há problema, desde que o novo fornecedor garanta o café nas mesmas condições que o café anteriormente certificado. Além disso, você deverá avisar a Gerenciadora, que providenciará nova análise do café.

#### **14. E se meu estabelecimento não for aprovado, isso será divulgado?**

Não. Como a Certificação é voluntária, todo o processo será conduzido de forma sigilosa. Nem a ABIC saberá o nome dos estabelecimentos em processo de certificação, pois o Programa é conduzido por uma entidade independente, contratada pela ABIC. Caso o estabelecimento seja aprovado, daí sim será feita a divulgação. Após a Certificação, caso ocorra perda da qualidade do produto ou falhas graves no preparo, a Certificação poderá ser cassada e a informação se tornará pública.

#### **15. Como o consumidor saberá que o estabelecimento é Certificado?**

Após passar por um rigoroso processo de avaliação, que inclui desde a avaliação da qualidade do café usado no preparo, treinamento dos atendentes, condições dos equipamentos até higiene no processo, o estabelecimento receberá um Certificado que mostrará o reconhecimento da ABIC em relação à sua qualidade. Em lugares visíveis ao público, o estabelecimento poderá ostentar a placa "Círculo do Café de Qualidade", assim como os Perfis de Sabor referentes aos cafés servidos (Tradicional, Superior ou Gourmet), conforme figura a seguir.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	

## SELO DA QUALIDADE

Padrão de qualidade recomendável pela norma:



Símbolo da Qualidade ABIC **Tradicional**

- Qualidade Global mínima de 4,5;
- PVA abaixo de 20%;
- Pureza;
- Produto de acordo com a Ficha Técnica;



Símbolo da Qualidade ABIC **Superior**

- Qualidade Global mínima de 6,0;
- PVA abaixo de 10%;
- Pureza;
- Produto de acordo com a Ficha Técnica;



Símbolo da Qualidade ABIC **Gourmet**

- Qualidade Global mínima de 7,3;
- Sem defeitos (PVA zero);
- Pureza;
- Produto de acordo com a Ficha Técnica;

## FICHA TÉCNICA

### Composição

Arábica 100%  
Conillon 100%  
**Arábica (predominante) e Conillon**  
Arábica e Conillon (predominante)

### Sabor

Suave

**Intenso**

**Aroma**

Suave

**Intenso**

### Bebida

Rio

**Dura**

Mole

Conillon

### Corpo

Leve

**Encorpado**

**Torração**

Clara

**Média**

Escura

**Moagem**

Fina

**Média**

Grossa



Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	

### **16. Qual será o custo do CCQ?**

As análises dos cafés serão custeadas 50% pela ABIC e 50% pela empresa que deseja a certificação. Já as visitas de auditoria, quando necessárias, deverão ser custeadas 100% pela empresa.

### **17. O Programa oferece algo mais?**

Sim, todos os dados de análise dos cafés e avaliação das instalações de todos os estabelecimentos serão colocados numa base de dados. Esta base de dados será codificada (de forma a garantir sigilo e dados de concorrência), consolidada e disponibilizada a todos os participantes do Programa. Você saberá sua nota média e a nota de todos os outros participantes do Programa, sem saber qual nota é de qual empresa.

### **18. Quem ganha com o CCQ ?**

Ganha o próprio Estabelecimento (Cafeteria, Casa de Café, Restaurante, Hotel, etc), que receberá uma avaliação e reconhecimento pela qualidade dos cafés servidos, melhorando sua imagem em relação ao público, tudo isso refletindo no aumento das vendas. Ganham também os consumidores, que terão garantia da qualidade dos cafés oferecidos, garantia da manutenção desta qualidade ao longo do tempo, bons serviços, higiene e segurança alimentar. Ganham, inclusive as torrefadoras associadas a ABIC, notadamente aquelas com café certificado pelo PQC, que poderão oferecer seus melhores produtos neste importante canal de distribuição.

### **19. Relação Custo e Benefício:**

#### Benefícios: divulgação pela ABIC

- Jornal do Café (bimestral)
- Informativo ABIC (mensal)
- Site da ABIC (permanente)
- Newsletter CCQ (mensal)
- Assessoria de Imprensa da ABIC
- Material de divulgação do Programa
- Descontos em cursos e treinamentos sobre cafés
- Acesso a banco de consultores especialistas em cafés
- Descontos na aquisição de materiais informativos sobre cafés

#### Custo do Programa CCQ:

- Mensalidade como sócio colaborador
- Auditoria anual
- Análise do produto (50% custeada pela empresa)

Revisão	Data	Aprovação CPQ
04	26.11.07	