

# QUESTIONÁRIO PARA AUDITORIA DOCUMENTAL

## CCQ – Círculo do Café de Qualidade

Este documento tem o objetivo de:

- Transmitir informações do estabelecimento 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.

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

**Instituto Totum - Celina Almeida e Cláudia Jardim**

E-mail: [calmeida@institutototum.com.br](mailto:calmeida@institutototum.com.br) ou [cjardim@institutototum.com.br](mailto:cjardim@institutototum.com.br)

Telefone: 11 3372-9574

Endereço: Av. Paulista, 37 – 10º andar – Bela Vista, CEP 01311-902, São Paulo - SP

### A) Dados Gerais

|                                |  |
|--------------------------------|--|
| Razão Social                   |  |
| CNPJ                           |  |
| Nome Fantasia                  |  |
| Inscrição Estadual             |  |
| Média mensal de doses de café: |  |

### B) Contato

|                 |  |        |  |
|-----------------|--|--------|--|
| Nome            |  |        |  |
| Cargo           |  |        |  |
| Tel             |  | Fax    |  |
| E-mail          |  |        |  |
| Endereço Matriz |  |        |  |
| Bairro          |  | Cidade |  |
| CEP             |  | Estado |  |
| Nº Funcionários |  |        |  |

|                                     |  |        |  |
|-------------------------------------|--|--------|--|
| Endereço Filial 1<br>(se aplicável) |  |        |  |
| Bairro                              |  | Cidade |  |
| CEP                                 |  | Estado |  |
| Tel                                 |  |        |  |
| Nº Funcionários                     |  |        |  |

|                                     |  |        |  |
|-------------------------------------|--|--------|--|
| Endereço Filial 2<br>(se aplicável) |  |        |  |
| Bairro                              |  | Cidade |  |
| CEP                                 |  | Estado |  |
| Tel                                 |  |        |  |
| Nº Funcionários                     |  |        |  |

|                                     |  |        |  |
|-------------------------------------|--|--------|--|
| Endereço Filial 3<br>(se aplicável) |  |        |  |
| Bairro                              |  | Cidade |  |
| CEP                                 |  | Estado |  |
| Tel                                 |  |        |  |
| Nº Funcionários                     |  |        |  |

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

### C) PLANILHA PARA AVALIAÇÃO

#### 1. Produtos que utiliza no estabelecimento:

| Marca | Tipo de Embalagem (a vácuo, almofada, valvulada, pote plástico, pouch sem válvula) | Tipo (Grão ou Torrado e Moído) | Possui selo de qualidade?  |
|-------|--|--------------------------------|--|
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |
|       |  |                                | <input type="checkbox"/> PQC<br><input type="checkbox"/> BSCA<br><input type="checkbox"/> Outro: |

#### 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 |

#### 3. 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.

No item 3.1 estão listados os requisitos que são considerados básicos para qualquer categoria pretendida, e do item 3.2 a 3.7 você poderá checar quais são os itens específicos para cada categoria, de forma diferenciada. Marque na tabela quais requisitos já são atendidos atualmente pelo seu estabelecimento, e depois indique abaixo a categoria pretendida:

Casa de Café: Padrão  Premium   
 Cafeteria: Padrão  Premium   
 Ponto de Café: Padrão  Premium

### 3.1 Requisitos Básicos

| <b>3.1.1 Higiene</b>   | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
|--|--|
| 3.1.1.1 Alvará de funcionamento ou protocolo de solicitação expedido pelo órgão competente.<br> Se sim, anexar cópia do alvará ou protocolo de solicitação.   | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.1.1.2 Exames médicos dos funcionários dentro dos parâmetros da Lei.  | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.1.2 Qualificação da Equipe</b>  |  |
| 3.1.2.1 Todos aqueles que preparam o café devidamente treinados internamente no manuseio de máquinas, limpeza, regulagem de moinhos, tiragem de café.  | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.1.4 Qualidade do Café</b>   |  |
| 3.1.4.1 Comprovação de origem e classificação dos cafés adquiridos - verde ou torrado em grão (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante).<br> Se sim, anexar cópia do documento de comprovação (caso não seja anexado, poderá ser verificado pelo auditor na auditoria em campo). | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.1.5 Atendimento e Ambiente</b>  |  |
| 3.1.5.1 Atendimento gentil e cortês.   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.1.6 Boas práticas</b>   |  |
| Conforme indicações no item 4 deste questionário.  | <input type="checkbox"/>                                   |

### 3.2 Requisitos para Ponto de Café Padrão

*Obs.: devem ser atendidos os requisitos abaixo + requisitos listados em 3.1*

|  |  |
|--|--|
| <b>3.2.1 Cardápio</b>  | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
| 3.2.1.1 Variedades de bebidas quentes (mínimo de 1 para esta categoria). Especificar a quantidade: | <input type="checkbox"/>                                   |


### 3.3 Requisitos para Ponto de Café Premium

*Obs.: devem ser atendidos os requisitos abaixo + requisitos listados em 3.1*

|  |  |
|--|--|
| <b>3.3.1 Cardápio</b>  | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
| 3.3.1.1 Variedades de bebidas quentes (mínimo de 4 para esta categoria). Especificar a quantidade: | <input type="checkbox"/>                                   |




### 3.4 Requisitos para Cafeteria Padrão

*Obs.: devem ser atendidos os requisitos abaixo + requisitos listados em 3.1*

|   |  |
|---|--|
| <b>3.4.1 Higiene</b>  | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
| 3.4.1.1 Banheiros dos funcionários em condições adequadas.  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.4.1.2 Banheiros dos clientes em condições adequadas.  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.4.1.3 Empregados com uniformes limpos e sem adornos (ex.: brincos, anéis, etc.)   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.4.2 Cardápio</b>   |  |
| 3.4.2.1 Variedades de bebidas quentes (mínimo de 5 para esta categoria). Especificar a quantidade:  | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.4.3 Atendimento e Ambiente</b>   |  |
| 3.4.3.1 Existência ou referência de material informativo (ou informação) sobre café e saúde.<br> Se sim, anexar cópia do material (caso não seja anexado, poderá ser verificado pelo auditor na auditoria em campo). | <input type="checkbox"/>                                   |

### 3.5 Requisitos para Cafeteria Premium

*Obs.: devem ser atendidos os requisitos abaixo + requisitos listados em 3.1 e 3.4*

| <b>3.5.1 Higiene</b>   | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
|--|--|
| 3.5.1.1 Certificado de higiene fornecido pela Prefeitura ou empresa especializada.<br> Se sim, anexar cópia do certificado  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.5.1.2 Existência de manual de boas práticas.<br> Se sim, anexar cópia do Manual.  | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.5.2 Cardápio</b>  |  |
| 3.5.2.1 Variedades de bebidas quentes (mínimo de 9 para esta categoria). Especificar a quantidade:   | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.5.2.2 Variedades de bebidas frias (mínimo de 1 para esta categoria). Especificar a quantidade:   | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.5.2.3 Variedades de Doces e / ou Salgados com café (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante). Especificar a quantidade:   | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.5.2.4 Torra feita nas instalações do estabelecimento (item não considerado obrigatório, porém um diferencial importante).  | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.5.3 Qualificação da Equipe</b>  |  |
| 3.5.3.1 Barista treinado, responsável pela tiragem do café e regulagem dos moinhos. Especificar a quantidade:  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.5.3.2 Existência de atendentes com conhecimento sobre o café (origem, sabor, peneiras, torração, bebida, procedência, tipos, etc) – Mínimo de 1 atendente treinado para esta categoria - Especificar a quantidade:   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.5.4 Qualidade do Café</b>   |  |
| 3.5.4.1 Utiliza cafés do tipo Superior ou Gourmet no cardápio.   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.5.5 Atendimento e Ambiente</b>  |  |
| 3.5.5.1 Existência de material informativo, referência ou informação sobre a história do café, cultura do café e educação para consumo.<br> Se sim, anexar cópia do material (caso não seja anexado, poderá ser verificado pelo auditor). | <input type="checkbox"/>                                   |


### 3.6 Requisitos para Casa de Café Padrão

*Obs.: devem ser atendidos os requisitos abaixo + requisitos listados em 3.1, 3.4 e 3.5*

| <b>3.6.1 Atendimento e Ambiente</b>  | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
|--|--|
| 3.6.1.1 Venda de acessórios ligados ao café (xícaras, máquinas, utensílios, etc)   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.6.2 Cardápio</b>  |  |
| 3.6.2.1 Variedades de bebidas quentes (mínimo de 10 para esta categoria). Especificar a quantidade:  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.6.2.2 Variedades de bebidas frias (mínimo de 2 para esta categoria). Especificar a quantidade:   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.6.3 Qualificação da Equipe</b>  |  |
| 3.6.3.2 Existência de atendentes com conhecimento sobre o café (origem, sabor, peneiras, torração, bebida, procedência, tipos, etc) – Mínimo de 1 atendente treinado para esta categoria - Especificar a quantidade: | <input type="checkbox"/>                                   |

### 3.7 Requisitos para Casa de Café Premium

*Obs.: devem ser atendidos os requisitos abaixo + requisitos listados em 3.1, 3.4, 3.5 e 3.6*

| <b>3.7.1 Qualificação da Equipe</b>  | Marque somente os itens atendidos pelo seu estabelecimento |
|--|--|
| 3.7.1.1 Participações em concursos de baristas ou outro tipo de reconhecimento nos últimos 2 anos.   | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.7.1.2 Existência de atendentes com conhecimento sobre o café (origem, sabor, peneiras, torração, bebida, procedência, tipos, etc) – Mínimo de 2 atendentes treinados para esta categoria - Especificar a quantidade:                   | <input type="checkbox"/>                                   |
| <b>3.7.2 Cardápio</b>  |  |
| 3.7.2.1 Variedades de bebidas quentes (mínimo de 15 para esta categoria). Especificar a quantidade:  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.7.2.2 Variedades de bebidas frias (mínimo de 4 para esta categoria). Especificar a quantidade:   | <input type="checkbox"/>                                   |
|  3.7.2.3 Cardápio informativo sobre café (uso do Perfil de Sabor, origens, procedências, tipos de preparo, etc).<br>Se sim, anexar cópia do cardápio. | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.7.2.4 Venda de café torrado ou moído ao consumidor.  | <input type="checkbox"/>                                   |
| 3.7.2.5 Tipos de cafés diferenciados, como descafeinado ou aromatizado (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante).<br>Especificar a quantidade:  | <input type="checkbox"/>                                   |

|   |                          |
|---|--------------------------|
| 3.7.2.6 Cafés de diferentes origens (item não considerado obrigatório, porém, um diferencial importante). | <input type="checkbox"/> |
| <b>3.7.3 Atendimento e Ambiente</b>   |                          |
| 3.7.3.1 Decoração com ambientação temática do café.   | <input type="checkbox"/> |

#### 4. 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. Não é necessário responder, porém, importante ler e ter conhecimento.

##### 4.1 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.

##### 4.2 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.

##### 4.3 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).

## 4.4 Pessoas

### 4.4.1 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.

### 4.4.2 Aspectos de Treinamento e Capacitação

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

## 4.5 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.

#### **4.6 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.

#### **5. Observações adicionais**

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