

**1. O que é ?**

O Selo da Qualidade ABIC é uma evolução em relação ao Selo de Pureza, lançado há mais de 15 anos e está inserido dentro das diretrizes da ABIC de aumento do consumo interno de café no Brasil.

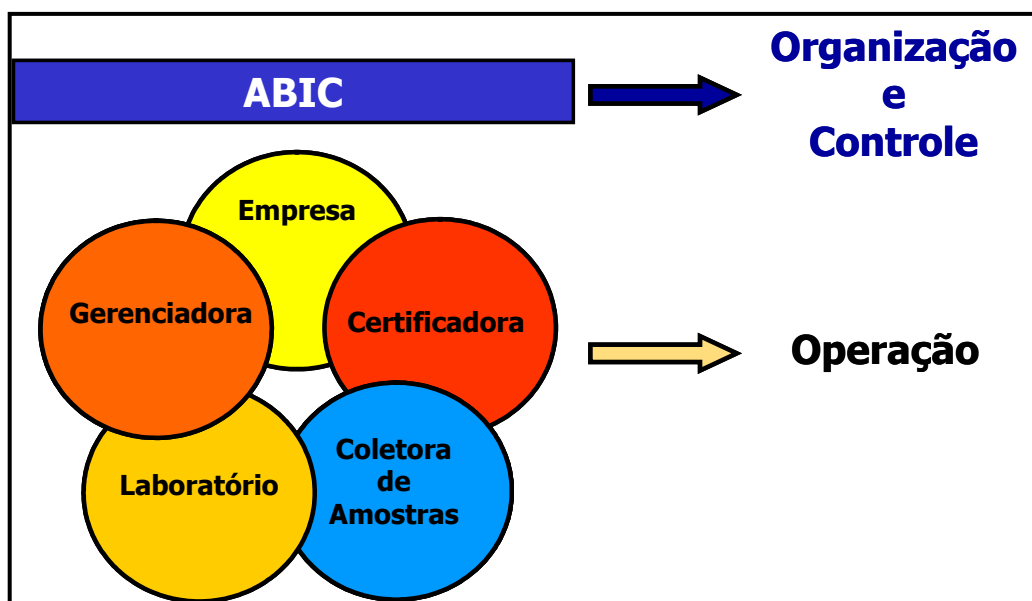
**2. De onde veio ?**

O Programa foi desenvolvido ao longo de 2003 e 2004 e foi lançado oficialmente em novembro/2004.

Somente recebem o Selo as marcas que atendem a 3 condições básicas:

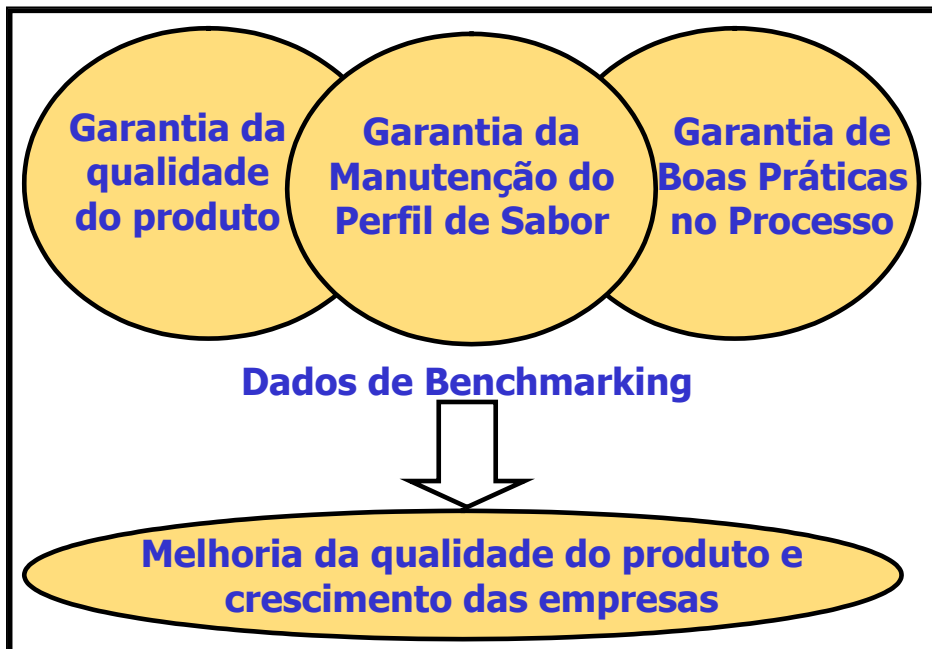
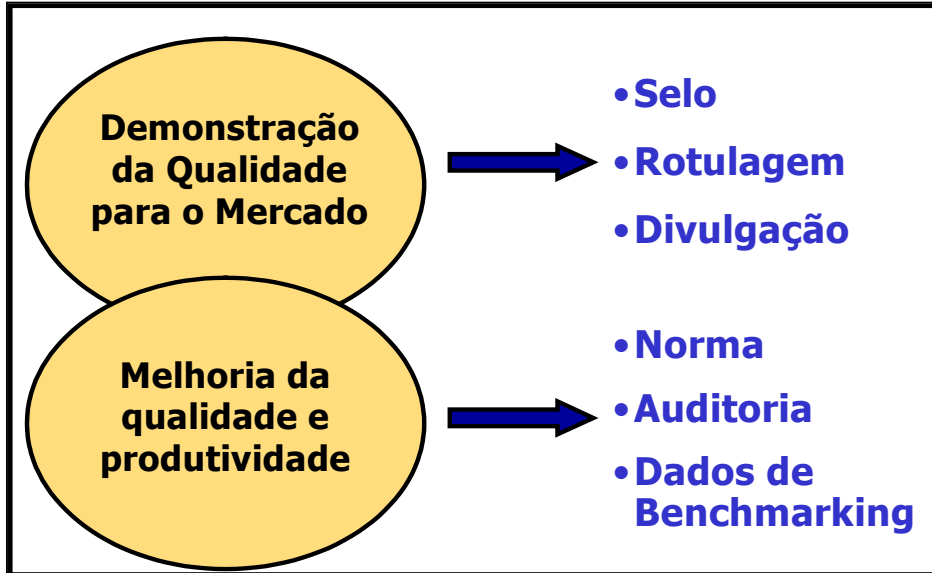
- produto com qualidade mínima aceitável, conforme segmentação do PQC;
- manutenção do padrão de sabor ao longo do tempo;
- condições mínimas do processo de fabricação de acordo com boas práticas de fabricação.

**PARTES ENVOLVIDAS**



Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

**OBJETIVOS**



Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

### 3. O que é "Qualidade Mínima Recomendável" ?

Ao contrário do que muitos podem supor, o Selo da Qualidade não se aplica somente para Cafés de altíssima qualidade ou especiais. O Selo da Qualidade 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 Gourmet. Assim, qualquer empresa que comercializa cafés no mercado interno pode obter o Selo.

### 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;

### 4. O Selo é Obrigatório?

Não. O Selo é voluntário e você pode escolher quais marcas deseja certificar.

### 5. Desejo obter o Selo, o que devo fazer?

O primeiro passo é conhecer a norma de referência e o regulamento técnico, que a ABIC disponibiliza em seu site. Em resumo, os passos são os seguintes:

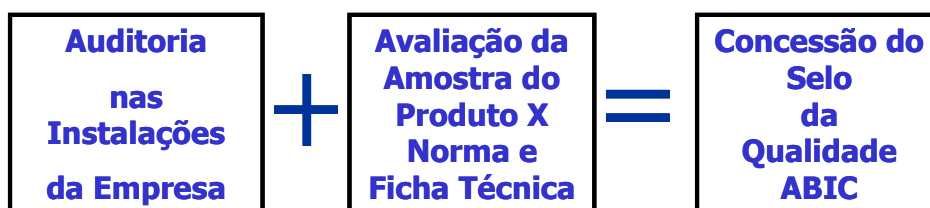
- Definir o perfil de sabor das marcas que pretende certificar (preenchendo a Ficha Técnica do produto, onde você mesmo vai definir o Sabor, Aroma, Tipo de bebida, Tipo de Café, Moagem,

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

Corpo e Ponto de Terra de seu café). Caso tenha dificuldade em fazer isso, a ABIC fornecerá ajuda.

- Definir o tipo de Selo pretendido, em função da qualidade atual de suas marcas e posicionamento estratégico. Caso tenha dificuldade em fazer isso, a ABIC fornecerá ajuda.
- Entrar em contato com a ABIC ou a Gerenciadora do Programa (Instituto Totum) e preencher um Termo de Adesão.
- Ser (ou tornar-se) um Associado ABIC.
- Escolher uma Certificadora que fará a verificação das condições de boas práticas de seu processo de fabricação.
- Agendar com a Certificadora uma data para a verificação das condições do processo de fabricação.
- Caso o processo esteja de acordo com as condições mínimas previstas, o primeiro passo foi dado.
- Enviar amostras do(s) produto(s) a serem certificados.
- Em seguida, as amostras serão levadas para análise em Laboratórios Credenciados pela ABIC, para verificação da qualidade global, pureza (se necessário) e coerência com a ficha técnica.
- Caso o produto esteja de acordo com a Qualidade Mínima Aceitável para a categoria de Selo pretendido, e seu processo tenha sido aprovado na auditoria, você receberá o Símbolo da Qualidade ABIC e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet (de acordo com a nota de qualidade global do produto).

### **CONCESSÃO DO SELO DA QUALIDADE**



Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

**FLUXO DE ATIVIDADES**

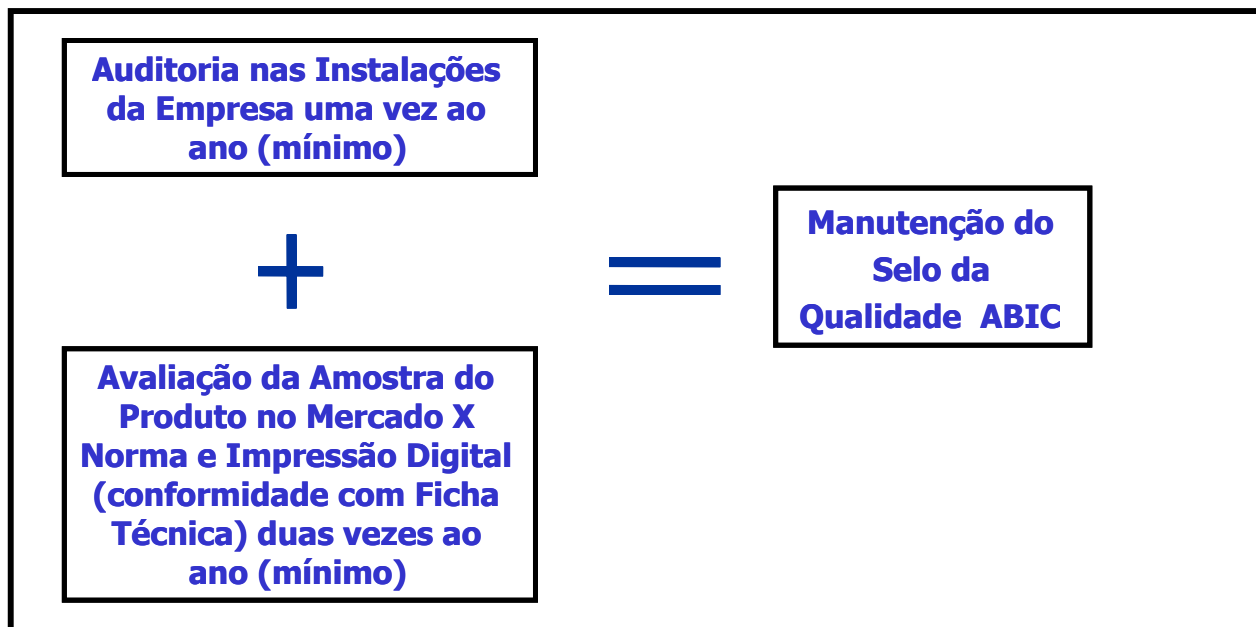
Fase	Empresa	ABIC	Certificadora	Coletora Amostras	Laboratório ou Grupo de Avaliação	Gerenciadora
Auditoria inicial da empresa	1. Decide pela obtenção do Símbolo e informa ABIC por meio de termo de adesão e contata Certificadora diretamente ou por meio da Gerenciadora	2. Recebe termos de adesão, questionário preliminar preenchido e esclarece dúvidas. Envia para Gerenciadora	4. Fornece proposta de trabalho para as empresas designadas (via gerenciadora ou diretamente à empresa)			3. Recebe documentos da ABIC ou diretamente da empresa e encaminha para a certificadora.
	5. Empresa marca data da auditoria com a certificadora		6. Realiza auditoria nas instalações da empresa, recolhe amostra ou instrui o envio destas à gerenciadora.  Emite atestado de conformidade das instalações			7. Recebe Atestado de conformidade da Certificadora e envia amostras para Laboratórios Credenciados
Auditoria do produto e Concessão do Símbolo	11. Recebe Símbolo da Qualidade ABIC e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Superior e/ou Símbolo da Qualidade ABIC Gourmet e o Símbolo da Rotulagem das Características do Café ABIC	10. Realiza Comissão de Certificação e aprova concessão dos Símbolos			8. Realiza testes segundo norma de referência	9. Recebe dados do Laboratório, compara com Ficha Técnica, consolida com informações do relatório de auditoria da empresa e decide pela Certificação ou encaminha à Comissão de Certif.

**6. E depois de obtido o Selo, vai ter alguma checagem?**

Sim, uma vez ao ano você receberá visita da Certificadora para verificar se seu processo pelo menos mantém as condições mínimas de boas práticas. Além disso, seu produto será coletado no mercado periodicamente e passará pelos mesmos testes da sua Certificação (qualidade global, pureza e coerência com ficha técnica). Caso tudo esteja de acordo, você poderá continuar usando o Símbolo da Qualidade na segmentação escolhida. Você poderá também, a qualquer momento, solicitar permissão de uso de outros símbolos, desde que a nota de qualidade global de sua marca seja compatível com o Símbolo solicitado.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

**MANUTENÇÃO DO SELO DA QUALIDADE**



**FLUXO DE ATIVIDADES**

Fase	Empresa	ABIC	Certificadora	Coletora Amostras	Laboratório ou Grupo de Avaliação	Gerenciadora
Manutenção				13. Faz a coleta de amostras no mercado e informa gerenciadora.	14. Realiza testes segundo norma de referência	12. Instrui coletas de amostras de manutenção  15. Recebe informação sobre coletas e resultados dos testes.
		18. Realiza Comissão de Certificação e aprova manutenção dos Símbolos ou delibera sobre penalidades	16. Realiza auditorias periódicas nas instalações da empresa (1 vez ao ano) e, se de acordo, emite atestado de conformidade das instalações			17. Recebe dados da qualidade do produto e das auditorias nas instalações da empresa e decide pela manutenção ou aciona Comissão de Certificação
						19. Disponibiliza dados de benchmarking às empresas

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

### 7. Ouvi falar que tenho que mudar meu rótulo. É verdade?

O Programa da Qualidade do Café ABIC prevê o aumento do conhecimento do consumidor de café. Assim, você vai especificar na sua embalagem as características de sua marca Certificada (Tipo de Café, Bebida e Torração). As características que você vai especificar no seu rótulo deverão ser coerentes com a ficha técnica que você preencheu logo ao entrar no Programa.

### FICHA TÉCNICA

#### Composição

100% Arábica  
100% Conilon  
Predominante Arábica  
Predominante Conilon

#### Bebida

Rio  
Dura  
Mole  
Conillon

#### Torração

Clara  
Média  
Escura



Tipo de café	100% Arábica
Bebida	Dura
Torração	Escura

As características Aroma, Sabor, Corpo e Moagem também são avaliadas nas análises do PQC, porém, não são estampadas no Perfil de Sabor da embalagem.

### 8. O que será verificado no meu processo de fabricação?

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

- existência de áreas de lixo isoladas e exclusivas
- laudo de potabilidade da água utilizada no processo
- banheiros e vestiários adequados
- ausência de animais nas áreas internas
- exame médico de todos os funcionários que atuam na produção
- higiene pessoal
- classificação dos cafés adquiridos (fechamento ou laudo corretor)
- controle de qualidade na blendagem, torração e moagem
- controle do processo de embalagem
- não emprego de mão-de-obra infantil

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

A lista completa dos itens que serão verificados pela Certificadora consta no site da ABIC.

### **9. Como será verificado meu produto?**

Os pacotes de café serão enviados para Laboratórios Credenciados que irão executar 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;
  - 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 fabricante, na ficha técnica;
- Caso não esteja, o fabricante poderá optar pela ficha técnica do laboratório ou solicitar uma contra-prova.

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

### **10. Isso quer dizer que eu não posso mudar as características das marcas que possuem o Selo da Qualidade?**

Não. Você pode mudar as características, desde que notifique antecipadamente a Gerenciadora do Programa por meio do envio da Ficha Técnica revisada. O que o Programa não admite é a variação constante da qualidade do café em função, por exemplo, de variação do preço de matéria-prima, afetando a satisfação do consumidor.

### **11. E se minha marca não for aprovada, isso será divulgado?**

Não. Como o Selo é voluntário, todo o processo será conduzido de forma sigilosa. Nem a ABIC saberá o nome das marcas em processo de certificação, pois o Programa é conduzido por uma entidade independente, contratada pela ABIC. Caso a empresa e a marca sejam aprovadas, daí todos saberão o nome.

Após a Certificação e Concessão do Selo, caso ocorra perda da qualidade do produto ou do processo, daí o Selo pode ser cassado e a informação se tornará pública.

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

## **12. Qual será o custo do Selo da Qualidade?**

Todo o custo fixo do Programa será bancado pela ABIC, na forma das contribuições mensais. O custo da auditoria nas instalações será pago diretamente pelas empresas à entidade Certificadora escolhida. Este custo está orçado entre R\$ 1.000,00 e R\$ 1.600,00 por ano, mais as despesas de deslocamento e estadia dos auditores.

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

Sim, todos os dados de análise dos produtos e auditoria nas instalações de todas as empresas 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.

## **GANHOS PARA A EMPRESA**

- Avaliação objetiva da qualidade do produto
- Posição relativa da empresa em relação à média do setor (participantes do Programa da Qualidade) na qualidade do produto, mantida a confidencialidade.
- Análise crítica das instalações e procedimentos da empresa por auditor experiente e lista de itens a serem melhorados.
- Posição relativa da empresa em relação à média do setor (participantes do Programa da Qualidade) nas boas práticas de fabricação, mantida a confidencialidade.

## **14. O que devo fazer para me preparar para a auditoria da certificadora?**

A certificadora fará uma auditoria nas suas instalações mediante uma lista de verificação que é pública, sem segredos.

Esta lista pode ser obtida no site da ABIC ou junto à Certificadora de sua escolha, dentre as credenciadas para o programa (listagem disponível no site da ABIC). Entretanto, é importante que sua empresa se prepare para receber o auditor, colocando a "casa em ordem".

### **14.1. Áreas Externas e Infra-estrutura da Planta Industrial**

- *Devem existir áreas de guarda de lixo externas apropriadas, isoladas e exclusivas.*
- *Seu sistema de abastecimento e distribuição interno de água deve ser protegido contra contaminação e você deve ter um laudo que ateste que a água que você usa é potável. Vale lembrar que este laudo é obrigatório, mesmo que a empresa utilize água do serviço público de fornecimento de água.*

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

- *A amostra de água para análise deve ser escolhida no ponto de uso (por exemplo, entrada do torrador e portanto, após o sistema de armazenamento) e não na entrada de água das instalações (antes da entrada na caixa d'água).*

#### **14.2. Vestiários e banheiros**

- *Não devem ser guardados alimentos e bebidas nos armários nem permitida a presença de animais. Os vestiários, sanitários e banheiros devem ser bem iluminados, ventilados e limpos, sem comunicação direta com as áreas onde os produtos são manipulados, e com portas de sistema de fechamento automático (no caso de localização interna à área de manipulação).*
- *Os lavabos devem ser equipados com sabonete líquido ou detergente e devem estar situados de forma que o pessoal tenha que passar junto a eles antes de voltar para as áreas de manipulação, com meios convenientes para secagem das mãos (toalha de papel não reciclada ou jato de ar).*

#### **14.3. Compra e Armazenamento do Café**

- *Você deve mostrar ao auditor que possui registros que demonstrem que sua empresa conhece o índice de PVA (classificação) de cada lote de café recebido e estes registros devem estar bem organizados e serem guardados pelo prazo mínimo de um ano. São aceitáveis registros de inspeção realizada pela empresa, termo de fechamento e/ou laudo de classificação externo.*
- *O café comprado deve ser armazenado sobre estrados em bom estado ou diretamente sobre o piso isento de umidade, desde que isso não comprometa a sua qualidade e, no mínimo, a 45 cm distantes das paredes para permitir acesso às instalações, limpeza, melhor arejamento e espaço para controle de pragas.*
- *Você deve ter um controle que permita saber, a qualquer momento, qual é a nota fiscal ou outro documento de origem para os lotes de café verde armazenados em sua empresa.*
- *Estrados, caixas e materiais danificados devem ser retirados da área de armazenamento de café, que deve estar em boas condições de limpeza.*

#### **14.4. Processo de Blendagem**

- *Você deve ter uma atividade de controle de qualidade na blendagem que garanta, por meio de prova de xícara conforme consumo, que o café esteja no padrão que a empresa definiu. Esta atividade deve ser feita pelo menos uma vez ao dia para cada blend ou a cada mudança de blend, antes da liberação para torração. Este teste deve ser registrado em papel, anotando-se a data da prova, o resultado e nome da pessoa que fez o teste (registros guardados por um ano).*

#### **14.5. Processo de Torração – Requisitos Específicos**

- *Você deve demonstrar ao auditor que controla o ponto de torra do café após a torração. Este controle pode usar uma amostra padrão da própria empresa ou Disco Agtron. Este teste deve ser*

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

*registrado em papel, anotando-se a data do teste, o lote verificado (marca/produto), o resultado e nome da pessoa que fez o teste (registros guardados por um ano).*

### **14.6. Processo de Moagem – Requisitos Específicos**

- *O café moído deve ser inspecionado após a moagem, para verificar se a moagem está de acordo com o que foi definido pela empresa. Esta inspeção deve ser registrada em papel e feita pelo menos uma vez ao dia. Os registros devem identificar o funcionário que realizou a inspeção, a marca, data da inspeção e resultado. Estes registros devem ser guardados por pelo menos um ano.*

### **14.7. Processo de Embalagem e Expedição**

- *Os rótulos devem indicar o peso, denominação de café torrado, data ou prazo de validade e ausência de glúten.*
- *As máquinas de empacotamento e mesas de empacotar devem ser somente liberadas para produção após estarem limpas.*
- *As balanças usadas devem ser verificadas e possuir Selo Oficial. O auditor vai pedir também o laudo em papel do órgão verificador.*
- *O prazo de validade deve ser indicado na menor unidade de venda do produto.*
- *A área de armazenamento do café embalado deve ser limpa e livre de estrados, caixas e materiais danificados.*
- *Os produtos acabados devem ser armazenados sobre estrados, no mínimo, a 45 cm distantes das paredes.*
- *Produtos devolvidos ou com algum problema devem ser armazenados em setores separados ou claramente identificados.*

### **14.8. Controle de Pragas**

- *Venenos, praguicidas, solventes ou outras substâncias tóxicas devem ser identificadas e guardadas em locais separados ou armários, com chave, especialmente destinados a esta finalidade.*
- *A empresa não deve usar veneno contra ratos em áreas internas.*

### **14.9. Controle de Pessoal, Exames Médicos, Saúde e Segurança e Meio Ambiente**

- *A empresa deve manter registro em papel de exames médicos dos funcionários da produção (hemograma, coprocultura, coproparasitológico e VDRL)*
- *A empresa não pode usar mão-de-obra infantil no ambiente industrial.*
- *A empresa deve possuir licença ambiental ou, no mínimo, um protocolo de solicitação de licença ambiental junto ao órgão governamental competente.*

### **14.10. Requisitos Gerais auditáveis em toda a empresa**

- *Não deve haver nas áreas de produção plantas ornamentais ou similares, bebidas e alimentos.*

Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	

- *Devem existir barreiras físicas para o acesso de animais e insetos (no mínimo, áreas com telas que evitem passagem de insetos).*
- *A iluminação artificial suspensa deve ser protegida contra rompimentos.*
- *Os equipamentos e utensílios utilizados, que entram em contato com o café, devem ser compostos por materiais que não transmitam substâncias tóxicas, odores nem sabores.*
- *O chão, paredes e estruturas devem ser limpos. Os pisos devem ser limpos e secos, sem restos de produtos, vazamento de sacos ou respingos.*
- *Os recipientes para lixo de cada área devem ser exclusivos, bem distribuídos, mantidos limpos, identificados, com sacos plásticos em seu interior e esvaziados pelo menos uma vez por dia.*
- *Não deve haver insetos, roedores, pássaros e outros animais.*
- *Não deve haver 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.*
- *Nenhuma pessoa portadora de ferimentos ou afecções cutâneas deve manipular produtos ou superfícies em contato com alimentos, até que se determine sua reincorporação por determinação profissional. As pessoas que trabalham na área devem ter as mãos lavadas de maneira freqüente. As pessoas em serviço devem utilizar equipamentos de proteção individual, calçados adequados e com cabelos cobertos por bonés ou outro dispositivo.*
- *Ninguém na produção deve usar adornos como anéis, pulseiras e similares durante a manipulação, assim como cigarros, lápis e outros objetos atrás das orelhas. Devem ser usados tampões de ouvido, quando houver, atados entre si por um cordão que passe por trás do pescoço.*

### **REQUISITOS RECOMENDÁVEIS (NÃO OBRIGATÓRIOS)**

Existem requisitos não obrigatórios que constam da norma de referência, que serão verificados pela equipe auditora, porém não serão exigidos para fins de concessão do Selo.



Revisão	Data	Aprovação CPQ
06	18-11-2008	