



**THAYNARA DE PAULA OLIVEIRA**

**ATIVIDADE VIVENCIAL NA CAFETERIA CAFESAL**

**LAVRAS – MG**

**2019**

**THAYNARA DE PAULA OLIVEIRA**

**ATIVIDADE VIVENCIAL NA CAFETERIA CAFESAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Agronomia, para a obtenção do título de Bacharel.

Prof. Dr. Luiz Gonzaga de Castro Júnior

Orientador

**LAVRAS-MG**

**2019**

**THAYNARA DE PAULA OLIVEIRA**

**ATIVIDADE VIVENCIAL NA CAFETERIA CAFESAL**  
**EXPERIENTIAL ACTIVITY IN THE CAFETERIA CAFESAL**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à Universidade Federal de Lavras, como parte das exigências do Curso de Agronomia, para a obtenção do título de Bacharel.

APROVADA em 13 de junho de 2019.

Ma. Clarissa de Moraes Sousa UFLA

Me. Nilmar Diogo dos Reis UFLA

Prof. Dr. Luiz Gonzaga de Castro Júnior

Orientador

**LAVRAS-MG**

**2019**

## AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, por sempre guiar meus caminhos e me dar força e discernimento para não desistir dos meus sonhos.

Aos meus pais, Maria Deli e Ezequiel, por todo incentivo, todo suporte e por não medirem esforços para construírem meus sonhos junto comigo.

A minha avó, por ser sempre meu refúgio e meu exemplo de fé. Mesmo não estando fisicamente mais ao meu lado, sei que você compartilha da alegria desse momento comigo onde quer que esteja.

A minha irmã, por ser o melhor exemplo que eu poderia crescer tendo, por ser minha parceira pra todos os momentos, e por nunca medir esforços pra me ajudar, apoiar e lutar por mim no que fosse preciso.

Aos demais familiares, por todo apoio e toda torcida de sempre. Vocês sempre serão a minha base!

Ao Bruno, por todo amor, cuidado, suporte, incentivo, motivação e principalmente paciência.

A Universidade Federal de Lavras, em conjunto aos professores ao longo dessa caminhada, por todo conhecimento transferido e compartilhado.

A toda equipe da Cafeteria CafESAL, por ser conjunto de seres humanos sensacionais que vou levar eternamente no meu coração.

Ao meu orientador Gonzaga, por se fazer sempre solícito, pela disponibilidade e colaboração.

A Manu, que me permitiu vivenciar a experiência de ser um membro da equipe CafESAL, e que se tornou mãe, amiga e ombro pra rir e chorar em tantos momentos. Aprendi e aprendo sempre muito com você.

Aos amigos, pelo companheirismo, motivação, torcida e apoio pra que eu alcançasse meus sonhos. Vocês tornam tudo mais leve e mais fácil de ser vivido.

A todos que de alguma forma contribuíram para essa conquista: muito obrigada!

## RESUMO

O estágio foi realizado na Cafeteria CafESAL, localizada no centro de convivência da Universidade Federal de Lavras, em Lavras, Minas Gerais. A Cafeteria CafESAL é uma cafeteria escola, que tem como objetivo levar à comunidade um maior conhecimento com relação ao café, funcionando também como um laboratório de pesquisa científica e tecnológica para os discentes da universidade, envolvendo todo processo referente a cadeia do café, desde a produção até o consumo. O estágio foi realizado no período de março a julho de 2018, tendo como objetivo conhecer, acompanhar e executar atividades de rotina de uma cafeteria. Durante esse período, foram realizadas atividades como o preparo de bebidas a base de café, incluindo a execução da extração da bebida em diferentes métodos, além de atividades de atendimento ao cliente, operação de caixa e serviços gerais de apoio na organização e limpeza do local.

**Palavras-chave:** Café. Cafeicultura. Barista. Consumo de café. Métodos de extração de café.

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	7
<b>2</b>	<b>DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO</b> .....	9
<b>2.1</b>	<b>Cafeteria CafEsal</b> .....	9
<b>3</b>	<b>DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	10
<b>4</b>	<b>DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS REALIZADOS</b> .....	13
<b>4.1</b>	<b>Barista</b> .....	13
4.1.1	Expresso.....	15
4.1.2	Máquina de filtragem Bunn VP17.....	20
4.1.3	French Press (Prensa Francesa).....	22
4.1.4	Aeropress.....	23
4.1.5	Clever Dripper.....	25
4.1.6	Pressca.....	26
4.1.7	Hario V60.....	27
<b>4.2</b>	<b>Atendimento ao cliente e operação de caixa</b> .....	29
<b>4.3</b>	<b>Apoio geral</b> .....	30
<b>5</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	31
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	32

## 1 INTRODUÇÃO

A Lei n.º 11.788, de 25 de Setembro de 2008, dispõe sobre estágios nas diferentes categorias e níveis de ensino e guia-se pelo seguinte conceito em seu art. 1º:

Estágio é ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa a preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

O estágio é uma oportunidade para o discente poder aplicar as teorias ensinadas em sala de aula e, também, é um momento de adquirir experiência prática, agregar o conhecimento exigido pelo mercado de trabalho e dar o primeiro passo para o desenvolvimento profissional.

O curso de Agronomia oferece diversas possibilidades de atuação, tanto no setor acadêmico quanto no âmbito profissional, onde se inclui a cafeicultura no seu todo, permitindo que o objeto de estágio escolhido fosse a Cafeteria CafESAL, que está diretamente relacionada ao final da cadeia de produção do café. Esta atividade pode ser considerada uma área estratégica, em que o conhecimento do campo e beneficiamento dos grãos refletem diretamente no sabor e gosto da bebida oferecida ao consumidor final.

De acordo com a CONAB, o Brasil responde por um terço da produção mundial de café, o que o coloca como maior produtor mundial, posto que detém há mais de 150 anos, e ocupa também a segunda posição entre os países consumidores da bebida (ABIC - Associação Brasileira da Indústria de Café, s/d).

Conforme relata a ABIC (2018), o consumo de café no Brasil, em 2018, foi de 29,9 milhões de sacas, aumento de 4% ao ano anterior. Para 2019, a perspectiva é de um aumento de 4%, análise feita pelo diretor executivo da entidade Nathan Herszikowich.

Os relatórios preparados pelo Euromonitor International entre os anos de 2010 a 2017, a pedido da ABIC, mostram que a evolução do consumo de cafés fora do lar tem sido crescente, projetando um crescimento no setor de *coffee shops* e ressaltando, também, que o típico consumidor fora do lar vem se atentando cada vez mais a cultura do café, suas origens e aos diferentes sabores e, ainda que restrito a regiões urbanas, os cafés gourmets tem ganhado mais atenção por parte dos consumidores.

O café sempre se fez presente no cotidiano dos brasileiros, seja em um cenário histórico, sendo de grande importância na economia do país e condicionando o desenvolvimento de

municípios, ou em um panorama moderno, conservando-se como uma bebida de grande apreço que se mantém em constante crescimento na inserção no mercado consumidor do país.

A bebida relaciona-se, também, a momentos de entretenimento, onde uma pausa ao decorrer do dia para tomar um *cafezinho* ou uma ida a uma cafeteria constitui instantes de experiências gastronômicas e interações sociais.

A Universidade Federal de Lavras (UFLA), devido à sua localização no centro geográfico da cafeicultura brasileira, localizada na região sul de Minas Gerais, vem contribuindo de forma direta com pesquisa e desenvolvimento em todas as cadeias de produção do café, da semente à xícara. Na instituição há diversos departamentos com ações e trabalhos nas áreas de produção, melhoramento, beneficiamento, industrialização e mercado do café, culminando na criação da Agência de Inovação do Café (INOVACAFÉ).

Objetivando desenvolver uma vertente de trabalho com a população universitária da UFLA com caráter multidisciplinar, focando na propagação de técnicas de produção, preparo, comercialização e consumo de cafés especiais, foi criada a Cafeteria Escola (CafESAL). A finalidade principal da cafeteria são as ações e práticas de ensino voltadas a qualificar e formar os discentes da universidade e a comunidade de Lavras, a fim de difundir conhecimentos e tecnologias relacionadas à qualidade do café, com foco também na pesquisa, por meio do desenvolvimento de novos produtos à base de café, experimentações de mercado e diversos estudos propostos pela ampla gama de pesquisadores da universidade e seus parceiros.

Após os quase quatro anos de sua inauguração, pode-se afirmar que Cafeteria CafESAL é referência na extensão da cultura do café, tendo formado de seus membros embaixadores/multiplicadores do consumo de bons cafés espalhados por todo o país e também no exterior.

O objetivo deste relatório de estágio, portanto, é apresentar as atividades desenvolvidas na Cafeteria CafESAL, discorrendo a experiência que envolve a produção e o contato com o mercado consumidor da bebida.

## **2 DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE ESTÁGIO**

### **2.1 Cafeteria CafESAL**

O local de realização do estágio foi a Cafeteria CafESAL, localizada no Centro de Convivência da Universidade Federal de Lavras, campus de Lavras, Minas Gerais.

A denominação da cafeteria escola como “CafESAL” veio do propósito de homenagear a antiga Escola Superior Agrícola de Lavras (ESAL), que carrega em sua bagagem histórica um grande legado no avanço da cafeicultura nacional e internacional.

A Cafeteria CafESAL é uma cafeteria escola, inaugurada dia 5 de outubro de 2016, obra de um projeto arquitetado pela Agência de Inovação do Café (INOVACAFÉ) e o Polo de Excelência do Café, com objetivo de levar à comunidade um maior aprendizado com relação a bebida, tanto quanto ao preparo como, também, a produção e comercialização de cafés especiais.

Mais do que um ponto de comercialização do café, a cafeteria funciona como um laboratório de pesquisa científica e tecnológica para os discentes da universidade, envolvendo todo processo referente ao café, desde a produção ao consumo, tendo em vista que o café comercializado na cafeteria vem de lavouras da própria universidade.

Atualmente, a cafeteria apresenta a seguinte estrutura organizacional:

Gestões da administração da CafESAL:

I – Diretoria;

II – Gestão Executiva;

III – Gestão Financeira.

Sub-Gestões:

I – Sub-Gestão de Desenvolvimento de Pessoas;

II – Sub-Gestão de Marketing;

III – Sub-Gestão de Qualidade;

IV – Sub-Gestão de Pesquisa e Extensão;

Associados:

I – Trainees;

II – Membros efetivos;

III – Membros honorários.

### 3 DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

A realização do estágio ocorreu na Cafeteria CafESAL, situada no Centro de Convivência da Universidade Federal de Lavras, em Lavras/MG, sob supervisão da gestora e barista da cafeteria, Emanuelle Costa, e sob orientação do professor doutor e diretor da Agência de Inovação do Café (INOVACAFÉ), Luiz Gonzaga de Castro Júnior, do Departamento de Gestão Agroindustrial da UFLA.

As atividades foram realizadas no período de 12 de março a 21 de julho de 2018, totalizando uma carga horária semanal de 25 horas.

Com relação às atividades desempenhadas, foi acordado um planejamento de atividades semanais desenvolvido pela gestora, que envolveu tarefas em todos os âmbitos de funcionamento da cafeteria, sendo o cronograma disposto em planilhas com horários e funções a serem realizadas, conforme Quadros 1 e 2:

**Quadro 1.** Quadro de funções dos membros da Cafeteria CafEsal.

	MANHÃ						TARDE				
	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta		Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta
Aline						Aline			APOIO	APOIO	B1
Amanda				CAIXA		Amanda					
Ana Clara				APOIO		Ana Clara	B1	APOIO			
Antonio	APOIO	B2				Antonio		B2	B2		
Bárbara						Barbara		B2	B2		
Clarissa	B2					Clarissa					
Débora						Debora					
Diogo						Diogo			B1		
Emanuelle						Eduardo					
Fernanda						Fernanda					
Hugo		B2				Hugo	B2			B2	B2
Isabel	CAIXA		APOIO			Isabel			B2	B2	APOIO
Kaio				B2	CAIXA	Leticia					
Leticia	B1		CAIXA		B1	Kaio	B2				
Maria Laura	APOIO	CAIXA	B2			Marco Thulio					
Marco Thulio						Maria Laura					B2
Mariana C					B2	Maria Luiza					
Mariana R			B2			Mariana C.					
Mirelli						Mariana R.					
Natalia	B2			B2		Mirelli		B1			
Nathalia		B1	B2			Natalia					
Pedro			B2		APOIO	Nathalia					
Pedro Leo						Pedro	APOIO				
Rafaela				B1		Pedro Leo			B2	CAIXA	
Rodrigo						Rodrigo		B2			
Sabrina		APOIO				Thiago				B1	
Saori			B1		B2	Vinicius		CAIXA			
Thiago		B2				Rafaela	CAIXA		CAIXA	CAIXA	
Vinicius											

Fonte: Gestora Cafeteria CafESAL (2019).

**Quadro 2.** Horários semanais dos membros da Cafeteria CafEsal.

Horário	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA
07:20/ 8:00	Clarissa Isabel Letícia Maria L Natalia	Maria L Nathalia Sabrina Thiago	Isabel Letícia Maria L Nathalia Saori	Amanda Ana C. Kaio Natalia Rodrigo	Letícia Kaio Mariana C. Pedro E
08:00/ 9:00	Clarissa Isabel Letícia Maria L Natalia	Maria L Nathalia Sabrina Thiago	Isabel Letícia Maria L Nathalia Saori	Amanda Ana C. Kaio Natalia Rodrigo	Letícia Kaio Mariana C. Pedro E
09:00/ 10:00	Antonio Clarissa Isabel Letícia Maria L Natalia	Antonio Maria L Nathalia Sabrina Thiago	Isabel Letícia Maria L Nathalia Saori	Amanda Ana C. Kaio Natalia Rodrigo	Letícia Kaio Mariana C. Pedro E Saori
10:00/ 11:00	Antonio Clarissa Isabel Letícia Natalia	Antonio Hugo Maria L Nathalia Sabrina	Isabel Letícia Mariana R Pedro E Saori	Amanda Ana C. Kaio Natalia Rodrigo	Letícia Kaio Mariana C. Pedro E Saori
11:00/ 12:00	Antonio Clarissa Isabel Letícia Natalia	Antonio Hugo Maria L Nathalia Sabrina	Isabel Letícia Mariana R Pedro E Saori	Amanda Ana C. Kaio Natalia Rodrigo	Letícia Kaio Mariana C. Pedro E Saori
12:00/ 13:00	Ana C. Hugo Kaio Pedro E. Rafaela	Ana C Antonio Mirelli Rodrigo Vinicius	Aline Antonio Barbara Diogo Rafaela	Aline Isabel Pedro L. Rafaela Thiago	Aline Hugo Isabel Maria L Pedro L
13:00/ 14:00	Ana C. Hugo Kaio Pedro E. Rafaela	Ana C Antonio Mirelli Rodrigo Vinicius	Aline Antonio Barbara Diogo Rafaela	Aline Isabel Pedro L. Rafaela Thiago	Aline Hugo Isabel Maria L Pedro L
14:00/ 15:00	Ana C. Hugo Kaio Pedro E. Rafaela	Ana C Antonio Mirelli Rodrigo Vinicius	Aline Antonio Barbara Diogo Rafaela	Aline Isabel Pedro L. Rafaela Thiago	Aline Hugo Isabel Maria L Pedro L
15:00/ 16:00	Ana C. Hugo Kaio Pedro E. Rafaela	Ana C Antonio Mirelli Vinicius	Aline Antonio Barbara Diogo Rafaela	Aline Hugo Isabel Rafaela Thiago	Aline Hugo Isabel Maria L Pedro L
16:00/ 17:00	Ana C. Hugo Kaio Pedro E. Rafaela	Ana C Antonio Mirelli	Aline Antonio Diogo Rafaela	Aline Hugo Isabel Rafaela Thiago	Aline Hugo Isabel Maria L Pedro L

Fonte: Gestora Cafeteria CafESAL (2019).

A seguir, as atividades executadas na Cafeteria CafESAL com breve descrição dos procedimentos durante o período de estágio.

**Barista 1 e Barista 2:** Encarregados do preparo de expressos, cappuccinos, entre outras bebidas a base de café e, também, pelo preparo de cafés especiais em diferentes métodos de extração.

**Atendimento ao caixa:** Responsável pelo atendimento ao cliente, recebendo e repassando os pedidos, e também pelo controle financeiro e fechamento de caixa.

**Apoio geral:** Atua auxiliando nas atividades de gestão, dando suporte no atendimento ao cliente, controle de estoque, cuidando também da limpeza e organização da cafeteria.

Todas as atividades realizadas na cafeteria referem-se à execução de conceitos teóricos, que, entretanto envolvem processos práticos que requerem atenção e cuidado para serem realizados. Nos tópicos a seguir, serão explanados os conceitos que foram aplicados e um maior detalhamento das atividades desempenhadas.

## **4 DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS TÉCNICOS REALIZADOS**

### **4.1 Barista**

Segundo Lages (2015), o barista cumpre um papel de mediador na relação do consumidor com o produto, trazendo à tona novos parâmetros de apreciação.

O barista é responsável por estudar o histórico e a diversidade do café, sendo capaz de selecionar qual o café mais adequado a cada ocasião. Acompanha, também, toda cadeia do grão, incluindo os processos pré e pós-colheita, atentando-se a torra e a moagem dos grãos. É, sobretudo, qualificado a elaborar e aperfeiçoar bebidas a base desse grão tão importante (MATHEUS, 2018).

De forma a exercer a função de barista na cafeteria CafESAL, inicialmente, foi ofertado, pela gestora e barista, Emanuelle Costa, um treinamento para que se operasse, com êxito, todas as ferramentas disponíveis na cafeteria para o preparo do café e das bebidas a base do mesmo.

Existem vários métodos de preparo do café, que, com suas recomendações particulares de moagem, proporção de pó e água, tempo de infusão e até mesmo a pressão realizada no momento de extração, fornece parâmetros comparativos ao evidenciar diferentes atributos na bebida.

A definição do verbo moer diz sobre triturar até reduzir a pó ou a pequenos fragmentos. A moagem do café resulta em um pó que pode possuir diferentes granulometrias, essa granulometria influencia diretamente no tempo de extração (percolação da água através do pó) da bebida, pois na moagem grossa, a extração será mais rápida, enquanto na moagem fina, a extração ocorrerá mais lentamente.

Para os diferentes métodos de preparo, é importante avaliar a proporção água e pó a ser utilizada, tendo em vista que extração de sólidos solúveis é realizada pelo contato da água com o pó. A ABIC recomenda que a proporção para o preparo de café coado seja de 80g a 100g de pó para cada 1000 ml de água, que acaba resultando numa bebida mais intensa se comparado às proporções recomendadas pela SCAA (Specialty Coffee Association of America), que são de 8,25g de pó para cada 150 ml de água, resultando numa bebida mais leve e agradável a ser degustada (SCAA, 2016).

Ao degustar a bebida, alguns atributos podem vir a serem observados, e, como descrito no “Protocolo de análise sensorial de café: Metodologia SCAA (2016)”, são eles:

- **Fragrância/Aroma:** Os aspectos aromáticos incluem fragrância (definida como o cheiro do café quando este ainda está seco) e aroma (o cheiro do café quando diluído em água quente).
- **Sabor:** O sabor representa a principal característica do café, a nota da "fase central" da avaliação, que fica entre as primeiras impressões, caso do aroma do café e de sua acidez, e as de seu final, como a finalização.
- **Finalização:** A finalização é definida como a persistência do sabor, isto é, das características percebidas em sequência no paladar e que permanecem depois que o café é expelido da boca.
- **Acidez:** A acidez pode ser agradável ou não, dependendo da natureza do ácido predominante na bebida. É frequentemente descrita como "brilhante" quando sua sensação é agradável, enquanto que pode ser "azedada" ao contrário.
- **Corpo:** O atributo corpo consiste na percepção tátil do líquido na boca, especialmente quando percebida entre a língua e o céu da boca.
- **Equilíbrio:** Os atributos sabor, finalização, acidez e corpo da amostra acabam trabalhando em sinergia, complementando-se ou contrastando-se um do outro. Este efeito é denominado equilíbrio.
- **Doçura:** A doçura refere-se ao agradável sabor doce, sendo sua percepção resultado da presença de determinados carboidratos. O oposto de doçura, neste contexto, é a adstringência ou sabores "verdes" e o amargor.
- **Ausência de Defeitos:** Ausência de defeitos refere-se à ausência de interferência decorrente de defeitos na bebida, desde o momento em que se sorve o café até a sensação de finalização, após expelir o líquido, refletindo "transparência" da bebida.
- **Uniformidade:** A uniformidade refere-se à consistência de diferentes xícaras e amostras provadas.
- **Resultado Global:** O aspecto resultado global deve refletir total coerência em relação à avaliação feita pelo degustador de cada um dos atributos.
- **Defeitos:** Defeitos são sabores negativos ou pobres que depreciam a qualidade do café.

A seguir estão descritos os métodos de extração utilizados na cafeteria durante o período de estágio, assim como o modo de preparo e quais atributos conferem ao sabor da bebida.

#### 4.1.1 **Expresso**

A primeira máquina de café expresso foi inventada e patenteada por Angelo Moriondo em Turim, na Itália, no ano de 1884. Após 17 anos, em 1901, Luigi Bezzera registrou uma patente em que aperfeiçoava a máquina que preparava café rapidamente para os clientes, em italiano, café com preparo “expresso”. Pouco tempo depois, em 1905, Desiderio Pavoni comprou a patente e iniciou a produção das primeiras máquinas de expresso comerciais (CARLOS, 2016).

Embora seja comum encontrar-se a palavra "espresso" grafada com "s", ela não existe na língua portuguesa, sendo apenas o italiano para *espresso*. A palavra "expresso", por sua vez, é originária do latim *expressus*, particípio passado de *exprimere*, que significa entre outras coisas "apertar com força, comprimir, espremer, tirar de, arrancar" (WIKIPEDIA, 2017).

O café expresso é resultado de um método de preparo onde a extração é feita pela passagem da água quente sob pressão de novecentos a mil quilopascals (nove a dez atmosferas ou bars) pelo café moído, advindo o termo expresso, que aqui tem o sentido de exprimir ou espremer (WIKIPÉDIA, 2017).

É relatado que o expresso é o método de extração de café que melhor mantém as características naturais dos grãos, pois salienta propriedades como aroma, acidez e doçura, concedendo também à bebida uma alta concentração de óleos essenciais (U.COFFEE, 2019).

##### **Utensílios:**

- Moinho de café;
- Máquina de café expresso La Marzocco;
- Porta-filtros;
- Balança;
- “Tamper”;

##### **Modo de preparo:**

- Regular o moinho para granulometria e quantidade de pó desejada;
- Conferir a pesagem de pó;

- Nivelar o pó no porta-filtro;
- Compactar o café no porta-filtro com ajuda do “tamper”;
- Liberar um “flush” de água na máquina;
- Encaixar o porta-filtro;
- Posicionar as xícaras na máquina;
- Aguardar a extração do café conforme tempo de regulagem.

**Figura 1.** Modo de preparo do método de extração do café Espresso na máquina: A) Moagem de 20g de grãos; B) Pesagem de conferência; C) Compactação do pó com auxílio do tamper; D) Filtro encaixado na máquina para extração; E) Bebida na xícara; F) Fundo da xícara com presença de resíduos e crema aderida à parede da xícara.



Fonte: autora (2019).

O café expresso serve como base para o preparo de outras bebidas tradicionais que também são preparadas e servidas na cafeteria CafESAL.

Algumas dessas bebidas leva em sua composição leite vaporizado e a crema do leite, resultado da vaporização do leite. A vaporização do leite nada mais é do que a expansão das proteínas somada à gordura derretida, com uma lactose mais diluída, resultando em um leite

cremoso, com doçura destacada. Leva-se em conta que para o sucesso do processo de vaporização, o leite deve conter boa porcentagem de gordura, estar gelado, e a máquina bem regulada para que se evite variações de pressão e temperatura, além da prática do barista para executar a técnica (ALENCAR, 2010).

**Cappuccino:** Um monge italiano chamado Marco D’Aviano foi o responsável pela criação da receita, o que também originou o nome, pois “cappucio” significa capuz e o “ino” seria um tipo de diminutivo, gerando a denominação cappuccino, que referencia também às cores de suas vestimentas (TAVARES, s/d).

O cappuccino tradicional comercializado na cafeteria é composto de 1/3 de expresso, 1/3 de leite vaporizado e 1/3 da crema do leite, podendo ser adicionado canela em pó ou chocolate em pó, servido em uma xícara de 120 ml.

**Figura 2.** Bebida preparada a base de café expresso, leite vaporizado e crema do leite.



Fonte: autora (2019).

**Macchiato:** O nome da bebida macchiato vem do italiano “macchio”, que significa “mancha”. A espuma do leite ao ser adicionada ao espresso confere à bebida aspecto de manchado (U.COFFEE, 2018).

O macchiato é preparado com um expresso adicionado da crema do leite, servido em uma xícara de 60 ml.

**Figura 3.** Bebida preparada a base de café expresso e crema do leite.



Fonte: autor (2019).

**Mocha:** Esse tipo de bebida foi baseada em Bicerin Turim e surgiu no século XVIII. Seu nome homenageia a cidade de Mocha, no Iêmen, que foi por anos a maior exportadora cafeeira da Península Arábica (U.COFFEE, 2018).

A bebida é composta da adição de calda de chocolate ao fundo do copo, leite vaporizado, acréscimo do expresso e finalizado pela crema do leite.

**Figura 4.** Bebida preparada a base de calda de chocolate, leite vaporizado, expresso e crema de leite.



Fonte: autora (2019).

**Affogatto:** É considerada uma sobremesa tradicional na Itália desde os anos 70. Seu nome significa “afogado”, representando uma bola de sorvete “afogada” em café expresso (U.COFFEE, 2018).

É composto por uma bola de sorvete coberta por café expresso, servido em uma taça.

**Figura 5.** Bebida preparada a base de café expresso e sorvete de creme.



Fonte: Corrêa (2019).

#### 4.1.2 Máquina de filtragem Bunn VP17

A cafeteira Bunn VP17 utiliza filtros de papel descartáveis para filtragem da bebida. A máquina proporciona grande rapidez no preparo do café, produzindo até 2 litros em um tempo de aproximadamente 4 minutos.

O primeiro filtro de café foi inventado em 1908, na Alemanha, por uma senhora de nome Melitta Bentz, que buscava por uma bebida que não possuísse resíduos do pó de café (NETO, 2017).

Dentre as principais vantagens do filtro de papel, estão a filtragem mais rápida e o fato do processo não causar a alteração no aroma da bebida (CLUBE CAFÉ, 2014).

Conforme relata Bracco (2017), na bebida, o papel vai absorver um pouco mais os óleos e deixar o café menos encorpado. Contudo, o resultado será de uma bebida saborosa, aromática, limpa, que, entretanto, também apresenta corpo.

#### **Utensílios:**

- Máquina de filtragem Bunn VP17;

- Filtro de papel;
- Recipiente para água;
- Moedor regulado para moagem média/fina;
- Balança;
- Jarras de serviço;
- Garrafas térmicas.

**Modo de preparo:**

- Pesar 140g de café;
- Moer na moagem média/fina (Auto drip);
- Coloque o café no filtro de papel;
- Coloque a jarra de serviço sob o porta filtro;
- Acrescente 2 litros de água no reservatório;
- Quando a máquina encerrar a filtragem, transferir a bebida para a garrafa térmica.

**Figura 6.** Modo de preparo do método de extração na Máquina Bunn VP17: A) Pesagem de 140g de grãos; B) Filtro de papel utilizado; C) Moagem dos grãos em granulometria fina; D) Grãos moídos; E) Encaixe do porta filtro na máquina; F) Adição de 2 litros de água; G) Filtragem do café; H) Bebida na xícara; I) Fundo da xícara limpo e sem resíduos.



Fonte: autor (2019).

#### 4.1.3 French Press (Prensa Francesa)

Conforme Engber (2014) para o New York Times, a prensa francesa teve sua primeira patente na França em 1852.

Entretanto, o designer italiano Attilio Calimani, em 1929, patenteou uma versão que possui um modelo mais próximo da que utilizamos atualmente, sendo então dessa forma atribuído a ele o título de inventor da prensa francesa. Contudo, a versão mais famosa e a que levou a prensa francesa para o mercado global foi patenteada em 1958 por Faliero Bondani (TROCO DO CAFÉ, 2017).

Segundo Kaneto (2018), o filtro de metal utilizado na prensa francesa permite que os óleos do café fiquem retidos na bebida, assim como alguns resíduos, tornando a bebida mais encorpada e podendo vir a ressaltar a doçura.

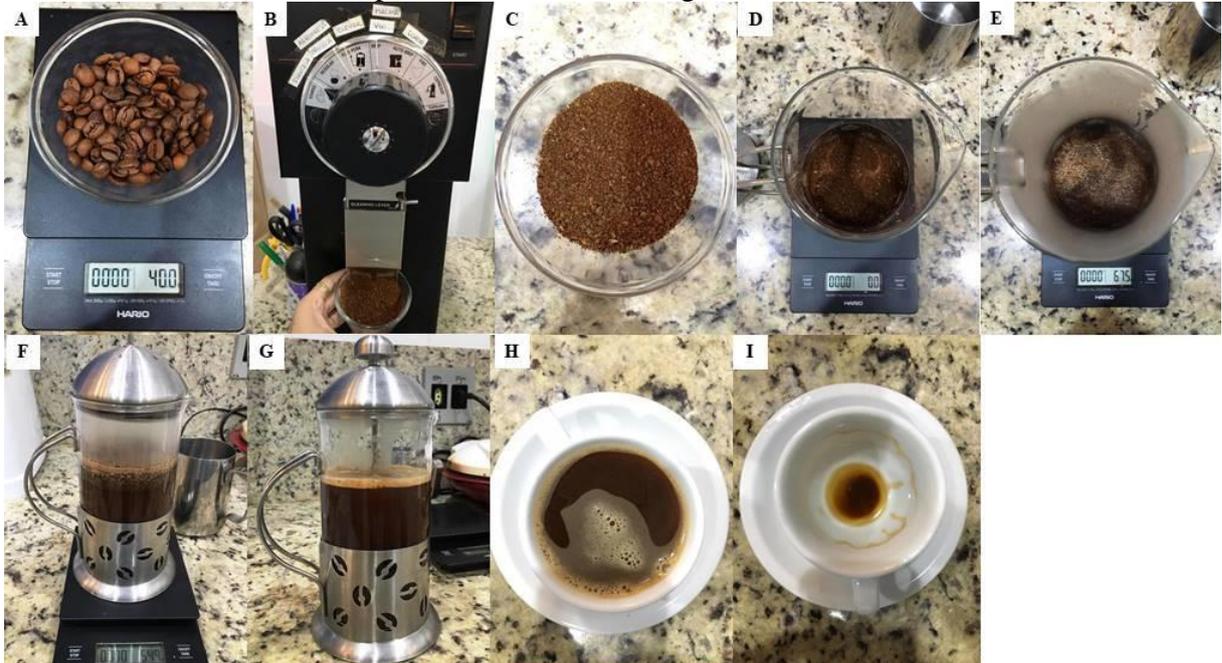
##### **Utensílios:**

- Prensa Francesa;
- Moedor;
- Chaleira;
- Balança;
- Cronômetro.

##### **Modo de preparo:**

- Pesar 40g de café em grão;
- Moer o café em moagem grossa;
- Escaldar os recipientes;
- Adicionar o café moído no recipiente da Prensa Francesa;
- Tarar a balança;
- Acionar o cronometro e adicionar 100 ml de água;
- Colocar o êmbolo sem abaixar e aguardar 60 segundos;
- Colocar o restante da água até completar 500 ml e aguardar 3 minutos;
- Pressionar o êmbolo para baixo lentamente;
- Servir sem retirar o êmbolo.

**Figura 7.** Modo de preparo do método de extração da Prensa Francesa : A) Pesagem de 40g de grãos; B) Moagem dos grãos em granulometria grossa; C) Grãos moídos; D) Café moído no recipiente da Prensa Francesa; E) Pré-infusão de 60 segundos e 100 ml de água; F) Infusão de 3 minutos e adicionados mais 400 ml de água; G) Êmbolo da Prensa Francesa pressionado e a extração realizada; H) Bebida na xícara; I) Fundo e parede da xícara com alguns sem resíduos.



Fonte: autora (2019).

#### 4.1.4 Aeropress

Desenvolvida em 2005 nos Estados Unidos por Alan Adler, a Aeropress é uma cafeteira manual que consiste numa câmara de infusão e num êmbolo móvel que pressiona o conteúdo da câmara contra um filtro de papel ou metal (CAFEPEDIA, 2017a).

É um método de extração obtido através da pressão do ar dentro do êmbolo, e a granulometria do café neste método não são padronizadas, podendo ser utilizadas moagens mais grossas ou mais finas, permitindo assim uma grande subjetividade no resultado da bebida.

Mesmo sendo necessário o uso de um filtro, a Aeropress extrai os óleos essenciais por causa da pressão, conferindo então a este método uma resalta de sabor, corpo e certa doçura (KANETO, 2018).

**Utensílios:**

- Kit Aeropress;
- Moedor;
- Chaleira;
- Pitcher grande;
- Balança;
- Cronômetro.

**Modo de preparo:**

- Pesar 20g de café em grão;
- Moer o café em moagem média;
- Montar a Aeropress;
- Escaldar todo o Kit Aeropress;
- Colocar o café moído dentro do cilindro com a ajuda do funil;
- Adicionar 50 ml de água e aguardar 30 segundos;
- Adicionar mais 100 ml de água e aguardar por 60 segundos;
- Apoiar a Aeropress na pitcher grande e pressionar o êmbolo suavemente.

**Figura 8.** Modo de preparo do método de extração Aeropress: A) Pesagem de 20g de grãos; B) Moagem dos grãos em granulometria média; C) Grãos moídos; D) Filtro utilizado no método; E) Utensílios e filtro escaldados; F) Pré-infusão de 30 segundos e 50 ml de água; G) Infusão de 60 segundos adicionados mais 100 ml de água; H) Filtragem do café; I) Bebida na xícara; J) Fundo da xícara limpo e sem resíduos.



Fonte: autora (2019).

#### 4.1.5 Clever Dripper

O método de extração Clever Dripper foi criado pela empresa taiwanesa Abid (hoje E.K. Intl. Co.), há cerca de uma década, e consiste numa cafeteira manual que possibilita uma imersão do café dentro do filtro por tempo controlado antes de começar a filtragem total para extração do café e uma filtração por gotas (CAFEPEDIA, 2017b).

É um método versátil, e o maior contato entre a água quente e o pó de café resulta em uma bebida balanceada, conferindo suavidade à bebida e certa delicadeza no sabor (GRÃO GOURMET, 2018).

##### **Utensílios:**

- Clever;
- Filtro de papel número 102;
- Moedor;
- Chaleira;
- Pitcher;
- Balança;
- Cronômetro.

##### **Modo de Preparo:**

- Pesar 20g de café em grão;
- Moer o café em moagem média;
- Encaixar o filtro na Clever;
- Escaldar o filtro e a pitcher (liberar a água da Clever antes do preparo);
- Adicionar o café moído e tarar a balança;
- Iniciar o cronômetro e adicionar 50 ml de água;
- Aguardar 30 segundos e adicionar água até completar 150 ml;
- Deixar em repouso por 60 segundos;
- Posicionar a Clever sob a pitcher e servir.

**Figura 9.** Modo de preparo do método de extração Clever Dripper: A) Pesagem de 20g de grãos; B) Moagem dos grãos em granulometria média; C) Grãos moídos; D) Filtro utilizado no método; E) Utensílios e filtro escaldados; F) Pré-infusão de 30 segundos e 50 ml de água; G) Infusão de 60 segundos adicionados mais 100 ml de água; H) Filtragem do café; I) Bebida na xícara; J) Fundo da xícara limpo e sem resíduos.



Fonte: autora (2019).

#### 4.1.6 Pressca

A Pressca é uma cafeteira portátil, confeccionada em plástico de alta resistência, livre de BPA e tem origem catarinense, desenvolvida por Gerson Prates Amaro e lançada em 2016.

A cafeteira possui um método de filtragem reversa e tecnologia de extração por infusão (TONON, 2017).

Segundo Miranda (2019), o café da Pressca tende a ser um café com bastante corpo e que destaca também a doçura, tendo em vista que o seu filtro de aço inoxidável mantém os óleos essenciais do café na bebida.

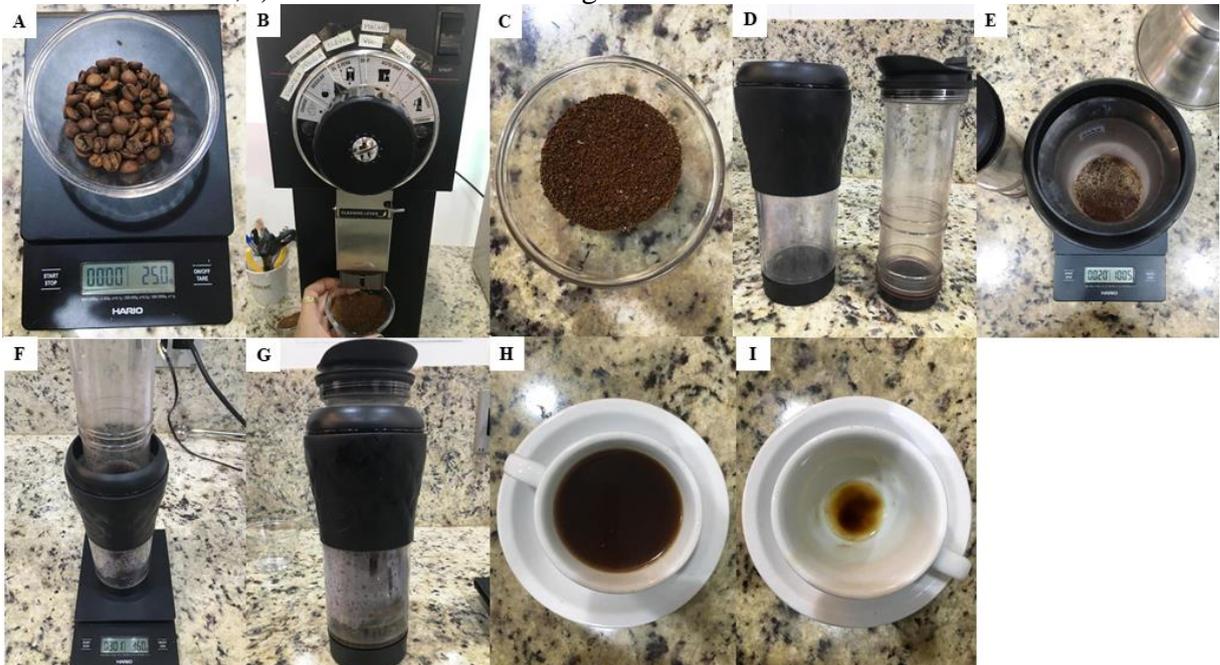
##### **Utensílios:**

- Pressca;
- Moedor;
- Chaleira;
- Balança;
- Cronômetro.

**Modo de Preparo:**

- Pesar 25g de café em grão;
- Moer o café em moagem média/grossa;
- Escaldar os recipientes;
- Adicionar o café moído no recipiente da Pressca;
- Tarar a balança;
- Iniciar o cronômetro e adicionar 100 ml de água;
- Colocar o êmbolo sem abaixar e aguardar 60 segundos;
- Adicionar água até completar 250 ml e aguardar 2 minutos;
- Pressionar o êmbolo para baixo lentamente;
- Servir sem retirar o êmbolo.

**Figura 10.** Modo de preparo do método de extração Pressca: A) Pesagem de 25g de grãos; B) Moagem dos grãos em granulometria média/grossa; C) Grãos moídos; D) Pressca escaldada; E) Pré-infusão com 100 ml de água por 60 segundos; F) Infusão por 2 minutos com adição de mais 150 ml de água; G) Filtragem do café; H) Bebida na xícara; I) Fundo da xícara com alguns resíduos.



Fonte: autora (2019).

#### 4.1.7 Hario V60

A Hario V60 foi lançada em 2005 pela empresa japonesa Hario (TROCO DO CAFÉ, 2018).

A V60 possui ranhuras em espiral seguindo a angulação do vértice de 60 graus, propiciando um espaço entre o filtro e a Hario V60, permitindo a saída do ar com mais facilidade ajudando na expansão do café (FROTA, 2017).

Pelo uso de filtro de papel, o resultado da V60 é uma bebida limpa, que pode vir a ser evidenciada pela velocidade de preparo e extração certa doçura e acidez.

**Utensílios:**

- V60;
- Filtro de papel específico;
- Moedor;
- Chaleira;
- Jarra V60;
- Balança;
- Cronômetro.

**Modo de Preparo:**

- Pesar 30g de café em grão;
- Moer o café em moagem média;
- Escaldar o filtro e a jarra;
- Adicionar o café moído;
- Tarar a balança;
- Adicionar a água aos poucos até atingir o volume de 250 ml.

**Figura 11.** Modo de preparo do método de extração V60: A) Pesagem de 30g de grãos; B) Moagem dos grãos em granulometria média; C) Grãos moídos; D) Filtro utilizado no método; E) Utensílios e filtro escaldados; F) Infusão com 250 ml de água; G) Filtragem do café; H) Bebida na xícara; I) Fundo da xícara limpo e sem resíduos.



Fonte: autora (2019).

## 4.2 Atendimento ao cliente e operação de caixa

Atender, em seu significado literal, diz sobre prestar atenção, ter em consideração, cuidar, servir, escutar. Já cliente, segundo Junior (2016), é um indivíduo que confia os seus interesses a alguém, um verdadeiro consumidor de produtos e serviços.

O operador de caixa tem sua atuação no atendimento ao público, recebendo pagamentos, cuidando de estoque, controle financeiro e fechamento do caixa da empresa em que trabalha.

Seguindo esses preceitos, quando ocupando a função, as atividades executadas eram:

- Realizar abertura do caixa, atentando-se aos valores de troco disponíveis;
- Recepcionar os clientes, se colocando sempre a disposição para apresentar a cafeteria e as opções dispostas no cardápio;
- Recebimento dos pedidos realizados pelos clientes e recolhimento do pagamento, informando, quando necessário, que só se aceita pagamentos em dinheiro e explicar o motivo de não trabalharmos com cartões;
- Repassar para os baristas os pedidos efetuados pelos clientes;

- Atendimento de clientes e parceiros via telefone;
- Realizar o fechamento do caixa, conferindo o dinheiro recebido, separando o troco e repassando o faturamento diário para a responsável.

### **4.3 Apoio geral**

A função de apoio geral consiste em dar auxílio em todas as demandas da cafeteria. Quem exercita a função, auxilia nas atividades de gestão, dá suporte no atendimento ao cliente, auxilia na entrega dos pedidos e no contato com o cliente em casos de pedidos pendentes; atua no controle e reposição de estoque quando há recebimentos de produtos na cafeteria; cuida da limpeza geral e organização da cafeteria, mantendo o chão limpo, recolher utensílios nas mesas e mantê-las limpas, assim como repor o açúcar nas mesmas; lava cuidadosamente todos os utensílios usados na cafeteria, como xícaras, pires, colheres, e demais instrumentos utilizados nos preparos das bebidas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A melhor forma de se concretizar todo aprendizado adquirido durante a graduação é colocando em prática o conteúdo abordado em salas de aula. Por meio dele, prepara-se para o mercado de trabalho, sendo possível aplicar na prática a teoria aprendida, assim como desenvolver a capacidade de solucionar problemas que em sua maioria não consta nos ensinamentos teóricos.

Ressalta-se também que é uma grande oportunidade para que se desbrave mais a fundo a área de atuação escolhida, permitindo o convívio com pessoas experientes da área, que repassam conhecimentos e nos treinam habilidades, nos orientando tanto no período de estágio, quanto nos preparando para a carreira profissional.

Durante a realização do estágio na Cafeteria CafESAL, o aprendizado foi constante. Foi possível conhecer os processos de pós-colheita do café e o trajeto do mesmo até a xícara, executando o preparo de bebidas à base do café, desenvolvendo habilidades de análises sensoriais da bebida e também de atendimento ao cliente.

Também foram desenvolvidas práticas de gestão de qualidade, que visam à melhoria dos produtos e dos serviços ofertados pela cafeteria, assim como também de gestão de pessoas, item de grande valia dentro da cafeteria, sempre em busca de potencializar o capital humano respeitando cada individualidade presente.

O contato com o mercado do café tornou possível conhecer a sua importância socioeconômica, notar o constante crescimento do consumo da bebida, e como o público consumidor vem requerendo e desfrutando cada vez mais dos cafés de boa qualidade.

Foi notado também que muitos clientes buscam a cafeteria pela cafeína propriamente dita, mas há o notório público que a procura pelo ambiente acolhedor e até mesmo inspirador que o café e cafeteria proporcionam.

Dessa forma, o estágio realizado na Cafeteria CafESAL proporcionou, além de experiência e conhecimento da rotina diária de gestão e condução de uma cafeteria, a melhoria na habilidade de lidar com pessoas, preparação para momentos de conflitos, a importância da boa comunicação e um bom relacionamento. Permitiu também um grande crescimento pessoal, possibilitando o contato com uma diversidade de pessoas unicamente dispostas a ensinar, aprender, transferir e compartilhar muito além de conhecimentos técnicos, provando fielmente que o melhor do café de fato são as pessoas.

## REFERÊNCIAS

- ABIC. Associação Brasileira da Indústria de Café. Disponível em: <<http://abic.com.br/o-cafe/dicas-do-cafe/tipos-de-preparo/>>. Acesso em 16 de maio de 2019.
- ABIC. Disponível em: <<http://abic.com.br/estatisticas/pesquisas/pesquisa-tendencias-de-consumo/>>. Acesso em 31 de maio de 2019.
- ALENCAR, P. M. (Julho de 2010). *NUCOFFEE*. Disponível em: <<http://www.cafeeditora.com.br/nucoffee/10/newsletter10.pdf>>. Acesso em 22 de junho de 2019.
- BRACCO, C. (11 de outubro de 2017). *Um Cafezinho. Coador de pano ou de papel?* Disponível em: <<http://umcafezinho.com.br/coador-de-pano-ou-de-papel/>>. Acesso em 28 de maio de 2019.
- CAFEPEDIA. (15 de abril de 2017). *Cafepedia. Aeropress*. Disponível em: <<https://www.cafepedia.com.br/wiki/Aeropress/>>. Acesso em 22 de maio de 2019.
- CAFEPEDIA. (25 de abril de 2017). *Cafepedia. Clever Dripper*. Disponível em: <[https://www.cafepedia.com.br/wiki/Clever\\_Dripper/](https://www.cafepedia.com.br/wiki/Clever_Dripper/)>. Acesso em 22 de maio de 2019.
- CARLOS. (3 de agosto de 2016). *Maraná Cafés Especiais. A invenção do espresso*. Disponível em: <<http://maranacafesespeciais.com.br/historia/a-invencao-do-espresso/>>. Acesso em 20 de maio de 2019.
- JUNIOR, R. C. (4 de julho de 2016). *NeoAssist. O que é atendimento ao cliente?* Disponível em: <<https://blog.neoassist.com/o-que-e-atendimento-ao-cliente/>>. Acesso em 31 de maio 2019.
- CLUBE CAFÉ. (29 de julho de 2014). *ClubeCafé. Conheça os diferentes modos de coar café*. Disponível em: <<http://blog.clubecafe.net.br/diferentes-modos-de-coar-cafe/>>. Acesso em 22 de maio de 2019.
- CONAB | ACOMPANHAMENTO DA SAFRA BRASILEIRA DE CAFÉ | v. 5 - Safra 2018, n. 4 - quarto levantamento, dezembro de 2018.
- ENGBER, D. (30 de maio de 2014). *The New York Times. Who Made That French Press?* Disponível em: <<https://www.nytimes.com/2014/06/01/magazine/who-made-that-french-press.html>>. Acesso em 20 de maio de 2019.
- FROTA, E. (11 de agosto de 2017). *Have a Coffee. Hario V60 – Mistérios Revelados!* Disponível em: <<http://blog.haveacoffee.com.br/2017/08/11/hario-v60-misterios-revelados/>>. Acesso em 21 de maio de 2019.

GRÃO GOURMET. (3 de julho de 2018). *Grão Gourmet*. **O que é Clever Dripper?** Disponível em: <<https://www.graogourmet.com/blog/clever-dripper/>>. Acesso em 27 de maio de 2019.

KANETO, G. (21 de setembro de 2018). *Revista Espresso*. **Aeropress x French Press**. Disponível em: <<http://revistaespresso.com.br/2018/09/21/aeropress-x-french-press/>>. Acesso em 22 de maio de 2019.

LAGES, M. P. **A formação do consumo gourmet no Brasil: o caso dos cafés especiais e dos corpos que os acompanham**. Dissertação (Mestrado) – Departamento de Sociologia, Universidade de Brasília. Brasília, 2015.

MATHEUS, A. (4 de setembro de 2018). *ABIC*. **Barista: uma profissão que vai muito além da paixão pelo café**. A voz da cidade, Barra Mansa. Disponível em: <<http://abic.com.br/barista-uma-profissao-que-vai-muito-alem-da-paixao-pelo-caffe/>>. Acesso em 16 de maio de 2019.

MIRANDA, S. (26 de fevereiro de 2019). *Coffe & Joy*. **Como Preparar um Café Incrível Utilizando a Pressca**. Disponível em: <<http://blog.coffeeandjoy.com.br/como-preparar-um-caffe-na-pressca/>>. Acesso em 27 de maio de 2019.

NETO, E. (26 de setembro de 2017). *Estadão*. **Café coado e primeiro filtro de papel**. Disponível em: <<https://paladar.estadao.com.br/blogs/ensei-neto/caffe-coado-e-primeiro-filtro-de-papel/>>. Acesso em 28 de maio de 2019.

SCAA. Specialty Coffee Association of America. (2016). Protocolo de análise sensorial de café: Metodologia SCAA.

TAVARES, L. [S.l.][s/d]. *Mexido de Ideias*. **De onde vem o cappuccino?** Disponível em: <<http://www.mexidodeideias.com.br/viagem/de-onde-vem-o-cappuccino/>>. Acesso em 28 de maio de 2019.

TONON, R. (21 de junho de 2017). *Pressca*. **Uma volta ao mundo em 5 cafeteiras inovadoras**. Disponível em: <<https://pressca.com.br/pt/uma-volta-ao-mundo-em-5-cafeteiras-inovadoras/>>. Acesso em 27 de maio de 2019.

TROCO DO CAFÉ. [S.l.] [2018]. *Troco do Café*. **Conheça a história da Hario, a empresa que inovou o preparo de café**. Disponível em: <<https://blog.trocodocafe.com.br/conheca-a-historia-da-hario-a-empresa-que-inovou-o-preparo-de-caffe/>>. Acesso em 20 de maio de 2019.

TROCO DO CAFÉ. [S.l.] [2017]. *Troco do Café*. **Saiba tudo sobre a prensa de café francesa**. Disponível em: <<https://blog.trocodocafe.com.br/saiba-tudo-sobre-prensa-de-caffe-francesa/>>. Acesso em 20 de maio de 2019.

U.COFFEE. (10 de maio de 2019). *u.Coffee*. **Café espresso**: da grafia a como fazê-lo [Guia Completo]. Disponível em: <<https://blog.ucoffee.com.br/cafe-espresso/>>. Acesso em 21 de maio de 2019.

U.COFFEE. (22 de agosto de 2018). *u.Coffee*. **Bebidas com café**: 11 tipos que você vai querer conhecer e fazer. Disponível em: <<https://blog.ucoffee.com.br/bebidas-a-base-de-cafe/>>. Acesso em 28 de maio de 2019.

WIKIPÉDIA. (31 de agosto de 2017). *Wikipédia*. **Café espresso**. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Caf%C3%A9\\_expresso&action=history](https://pt.wikipedia.org/w/index.php?title=Caf%C3%A9_expresso&action=history)>. Acesso em 22 de maio de 2019.