



ideias de  
negócios

# Como montar um restaurante self- service



EMPREENDEDORISMO

## Expediente

Presidente do Conselho Deliberativo

José Roberto Tadros

Diretor Presidente

Carlos Carmo Andrade Melles

Diretor Técnico

Bruno Quick

Diretor de Administração e Finanças

Eduardo Diogo

Unidade de Gestão de Soluções

Diego Demetrio

Coordenação

Luciana Macedo de Almeida

Autor

Vanauey Ferreira Vieira

Projeto Gráfico

Staff Art Marketing e Comunicação Ltda.

[www.staffart.com.br](http://www.staffart.com.br)

## Sumário

1. ....	1
2. Mercado .....	1
3. ....	4
4. ....	5
5. Estrutura .....	7
6. Pessoal .....	8
7. Equipamentos .....	9
8. ....	10
9. ....	11
10. ....	11
11. ....	13
12. Custos .....	13
13. ....	15
14. ....	16
15. ....	16
16. Eventos .....	18
17. ....	19
18. ....	21
19. ....	22
20. ....	23
21. ....	24
22. ....	25

## 1.

Permite ao cliente abreviar o tempo gasto no almoço, com alimentação saudável e variada, atendimento rápido e custo condizente com a quantidade servida.

Fonte: Diário do Comércio - <https://dcomercio.com.br/categoria/negocios/a-cada-dez-restaurantes-no-brasil-seis-trabalham-com-o-sistema-self-service> - 2017

Um restaurante é um local destinado ao preparo e comércio de refeições, podendo também ter bebidas alcoólicas e não alcoólicas. De um modo geral, possui um salão e uma cozinha, havendo diferenciações na forma de servir, preparar a comida e atender. A refeição fora de casa deixou de ser uma opção de lazer e passou a ser uma questão de necessidade. É uma tendência dentro do que se pode chamar de terceirização dos serviços familiares, acompanhadas pelo surgimento de outros serviços, como a venda de comida congelada, entrega de pizzas em domicílio e lavanderias de auto-serviço.

Restaurante self-service é um modelo onde os alimentos são disponibilizados aos consumidores em balcões self-service (decorados, organizados e atrativos), onde ele mesmo se serve na quantidade desejada. Pode ser cobrado por peso ou por refeição.

## 2. Mercado

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), o setor de alimentos no Brasil avançou 2,8% em receita no ano de 2018, registrando R\$ 656 bilhões, incluindo exportações e vendas para o mercado interno, representando 9,6% do PIB.

Os dados da pesquisa mostram que o setor gerou mais 13 mil novos postos de trabalho no mesmo período. A soma de investimentos em ativos, fusões e aquisições avançou para R\$ 21,4 bilhões, o que contribuiu para o crescimento de 13,4% frente a R\$ 18,9 bilhões alcançados no ano de 2017.

O mercado interno manteve um ótimo desempenho de consumo e, por esse motivo, consegue absorver uma média de 80% das vendas das indústrias. Calculando as vendas relacionadas ao varejo e ao segmento de alimentação fora do lar, o crescimento foi de 4,3%.

De acordo com a pesquisa, os setores de óleos e gorduras (óleos vegetais, azeites, margarina e farelo de soja) se sobressaíram, registrando avanço de 12%, enquanto conservas de vegetais, frutas e sucos (extrato de tomate, milho, goiabada e suco de laranja, por exemplo) registraram 11,2%. Desidratados e supergelados (pratos prontos e semiprontos congelados) cresceram 5,3%, bebidas (água, refrigerantes, entre

outros), 4,3%, e proteínas animais, 4,1%.

Quanto à receita, o aumento foi de 13,5% para óleos e gorduras, 12,8% em conservas de vegetais, frutas e sucos, 5,8% para bebidas, 5,6% para proteínas animais e 6,8% para desidratados e congelados.

Fonte: EXAME - 10 jun 2019

#### Mercado Consumidor

O setor brasileiro de alimentos registrou um crescimento de 2,08% em faturamento no ano de 2018, atingindo R\$ 656 bilhões, somadas exportação e vendas para o mercado interno, o que representa 9,6% do PIB, segundo a pesquisa conjuntural da ABIA – Associação Brasileira da Indústria de Alimentos.

A indústria de alimentos gerou 13 mil novos postos de trabalho no período. O total de investimentos em ativos e fusões e aquisições alcançou R\$ 21,4 bilhões, registrando um aumento de 13,4%, contra R\$ 18,9 bilhões registrados em 2017.

O bom desempenho do consumo no mercado interno se manteve e absorve cerca de 80% das vendas da indústria. O crescimento foi de 4.3%, somando-se o crescimento das vendas no varejo e no segmento de alimentação fora do lar (food service).

Fonte: ABIA - [https://www.abia.org.br/vsn/tmp\\_2.aspx?id=393](https://www.abia.org.br/vsn/tmp_2.aspx?id=393) - São Paulo, 13 de fevereiro de 2019

#### Mercado Concorrente

A cada dez restaurantes de pequeno porte no Brasil, seis adotam o sistema de atendimento self-service, ou comida por quilo, invenção tipicamente brasileira e bastante popular entre os consumidores.

Este é um dos resultados de uma pesquisa nacional realizada pelo Sebrae sobre o perfil de pequenos negócios do segmento de alimentação fora do lar.

O levantamento revela que 61% dos desses estabelecimentos trabalham como a modalidade de atendimento self-service em algum momento do dia, sendo que 47% atendem exclusivamente com esse tipo de serviço. Para o Sebrae, os números expressam a oferta de soluções práticas para o consumidor.

“O self-service está incorporado ao cotidiano do brasileiro, que recorre a restaurantes como alternativa prática, acessível e saudável para sua refeição principal. Também é uma solução rápida para quem trabalha e precisa almoçar fora de casa. É fácil de encontrar, há variedade de alimentos e o preço é um atrativo”, diz a diretora técnica do Sebrae, Heloisa Menezes.

Os dados que fazem parte da primeira Pesquisa Nacional de Alimentação Fora do Lar, foram apresentados na abertura do seminário O Sabor da Experiência: o mercado

gastronômico e o futuro do consumo, nesta terça-feira (10/10), em Brasília.

Entre outros dados, a pesquisa aponta que restaurantes (33%) e lanchonetes (18%) somam 51% dos pequenos empreendimentos no segmento de alimentação fora do lar.

Com relação ao cardápio, a maior parte dos estabelecimentos vende comida brasileira e tradicional (49%), alinhado ao perfil do consumo e do “gostinho brasileiro” por comida caseira.

Outros 31% dos negócios atuam na produção de alimentos específicos ou de cozinhas segmentadas, 20% afirmam não atuar com uma cozinha específica e 6% das micro e pequenas empresas comercializam alimentação saudável.

“É importante destacar que, por se tratar de um segmento bastante competitivo, os restaurantes devem estar atentos às necessidades e à satisfação dos clientes, cada vez mais exigentes, bem informados e seletivos. É estratégico garantir a qualidade do atendimento, diversificar o cardápio e focar sempre na melhoria da gestão”, diz Heloisa.

Fonte: Diário do Comércio - <https://dcomercio.com.br/categoria/negocios/a-cada-dez-restaurantes-no-brasil-seis-trabalham-com-o-sistema-self-service> - Por Agência Sebrae 10 de Outubro de 2018

### Mercado Fornecedor

A relação com o mercado fornecedor também deve se basear na sustentabilidade. Podem-se priorizar fornecedores locais como organizações regionais e cooperativas para que a economia da região seja beneficiada com as atividades da empresa, uma prática socialmente justa. Da mesma forma, a preocupação com o meio ambiente também deve ser levada em consideração a partir da escolha por empresas, cujas políticas e diretrizes sociais e ambientais estejam alinhadas com as suas, não sendo somente informações para autovalorização da marca. A questão da sustentabilidade econômica também deve ser observada nas negociações com os fornecedores.

Fatores que devem ser analisados para a escolha de um fornecedor:

- Distância física;
- Referências;
- Custo do frete;
- Qualidade;
- Capacidade de fornecimento;
- Preço;

- Prazo;
- Forma de pagamento e de entrega.

Assim resumidamente podemos destacar as seguintes oportunidades e ameaças:

#### Oportunidades

- Modelo self service vem crescendo consideravelmente no Brasil;
- 61% de todos os estabelecimentos oferecem em algum momento do dia a modalidade de self-service, e 47% tem esta modalidade como forma exclusiva do seu atendimento;
- Diferenciação pelos serviços.

#### Ameaças

- Instabilidade econômica e política no país;
- Baixas barreiras de entrada no mercado;
- Concorrência acirrada e agressiva;
- Qualificação em serviços.

### 3.

A localização de um Restaurante Self-Service é o ponto fundamental para que o negócio venha a crescer e se desenvolver cada vez mais.

Ter um Restaurante Self-Service a disposição ou pelo menos por perto sempre é uma ótima opção para as pessoas. Principalmente, para aquelas que não têm muito tempo para a hora do almoço.

Para escolher a melhor opção é preciso saber e entender qual é o seu público. Se o local é perto e de preferência que tenha boa movimentação. Ou seja, grandes centros são uma ótima escolha.

É nos grandes centros que estão a maioria dos escritórios, centros comerciais, e até mesmo residências podem ajudar e muito nas suas vendas.

Preste atenção em vias que dão acesso a locais movimentados. Pode ser uma boa escolha, já que por dia passam uma grande quantidade de pessoas.

Pontos de atenção na escolha do imóvel onde a empresa será instalada:

A relação entre receitas e despesas estimadas precisa ser compatível com os objetivos definidos pelo empreendedor. É preciso estar atento ao custo do aluguel, prazo do contrato, reajustes e reformas a fazer.

Certifique-se de que o imóvel atende às necessidades operacionais quanto à localização, capacidade de instalação, serviços de água, luz, esgoto, telefone, transporte etc.

Verifique se existem facilidades de acesso, estacionamento e outras comodidades que possam tornar mais conveniente e menos onerosa a adaptação do imóvel.

Cuidado com imóveis situados em locais sujeitos a inundação ou próximos às zonas de risco. Consulte a vizinhança a respeito.

Confira a planta do imóvel aprovada pela Prefeitura, e veja se não houve nenhuma obra posterior, aumentando, modificando ou diminuindo a área, que deverá estar devidamente regularizada.

As atividades econômicas da maioria das cidades são regulamentadas pelo Plano Diretor Urbano (PDU), que determina o tipo de atividade que pode funcionar em determinado endereço. A consulta de local junto à Prefeitura deve atentar para:

- Se o imóvel está regularizado, ou seja, se possui HABITE-SE;
- Se as atividades a serem desenvolvidas no local respeitam a Lei de Zoneamento do Município, pois alguns tipos de negócios não são permitidos em qualquer bairro;
- Se os pagamentos do IPTU referente ao imóvel estão em dia;
- No caso de serem instaladas placas de identificação do estabelecimento, letreiros e outdoors, será necessário verificar o que determina a legislação local sobre o licenciamento das mesmas;
- Exigências da legislação local e do Corpo de Bombeiros Militar.

## 4.

Para abrir uma empresa, o empreendedor poderá ter seu registro de forma individual ou em um dos enquadramentos jurídicos de sociedade. Ele deverá avaliar as opções que melhor atendem suas expectativas e o perfil do negócio pretendido. Leia mais sobre este assunto no capítulo 'Informações Fiscais e Tributárias'.

O contador, profissional legalmente habilitado para elaborar os atos constitutivos da



empresa e conhecedor da legislação tributária, poderá auxiliar o empreendedor neste processo.

Para abertura e registro da empresa é necessário realizar os seguintes procedimentos:

- Registro na Junta Comercial;
- Registro na Secretaria da Receita Federal (CNPJ);
- Registro na prefeitura municipal, para obter o alvará de funcionamento;
- Cadastramento junto à Caixa Econômica Federal no sistema “Conectividade Social – INSS/FGTS”;
- Registro no Corpo de Bombeiros Militar: órgão que verifica se a empresa atende as exigências mínimas de segurança e de proteção contra incêndio, para que seja concedido o “Habite-se” pela prefeitura.

Importante:

- Para a instalação do negócio é necessário realizar consulta prévia de endereço na Prefeitura Municipal/Administração Regional, sobre a Lei de Zoneamento.
- É necessário observar as regras de proteção ao consumidor, estabelecidas pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC).
- A Lei 123/2006 (Estatuto da Micro e Pequena Empresa) e suas alterações estabelecem o tratamento diferenciado e simplificado para micro e pequenas empresas. Isso confere vantagens aos empreendedores, inclusive quanto à redução ou isenção das taxas de registros, licenças etc.
- Lei 13.874/2019, de 20 de setembro de 2019, que estabelece medidas de desburocratização e simplificação de processos para empresas e empreendedores, como: carteira profissional digital, abertura de bancos aos sábados, dispensa de alvará para atividades de baixo risco, a responsabilidade de pessoa jurídica e de pessoa física diante do negócio, entre outros.
- As leis, decretos, portarias, resoluções frequentemente sofrem revisões (atualizações), em virtude de novos acontecimentos ou pela necessidade de melhorar interpretações em relação ao seu conteúdo, função, abrangência ou penalidade. Portanto as leis citadas neste material estão atualizadas, mas a qualquer momento podem mudar. Para saber se estão utilizando a atual fiquem atentos as indicações de revisões, digitando as características da lei, exemplo: ‘Decreto-Lei nº. 986”, sem a data, em um site de busca e aparecerá nas 10 primeiras opções (links para acesso web), com as sugestões mais recentes.

As principais exigências legais aplicáveis a este segmento são:

Resolução RDC nº. 216, de 15 de setembro de 2004, da ANVISA, a qual determina que restaurantes, lanchonetes, padarias, cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, delicatessens, pastelarias, cozinhas industriais e institucionais, rotisseries e congêneres adotem procedimentos para se adequarem ao Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação;

As Boas Práticas são um conjunto de normas que abrangem uma série de requisitos, permitindo a produção dos alimentos com segurança. Quem descumprir o regulamento estará sujeito a multas que podem chegar a R\$ 2,5 milhões;

O Regulamento Técnico constante da resolução da ANVISA prevê procedimentos que devem ser observados nas instalações, equipamentos, móveis e utensílios da empresa; higienização das instalações; controle de pragas; abastecimento de água; manejo dos resíduos; cuidados a serem observados pelos manipuladores dos alimentos, como usar cabelos presos e protegidos por redes; cuidados com ingredientes e embalagens; preparo do alimento e armazenamento;

Essa resolução visa estabelecer procedimentos de Boas Práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias nos processos de preparação dos alimentos.

Entende-se por serviços de alimentação locais que executam: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo;

Resolução RDC nº. 218, de 29 de julho de 2005. Dispõe sobre o Regulamento Técnico de Procedimentos Higiênico-Sanitários para Manipulação de Alimentos e Bebidas Preparados com Vegetais;

Lei nº. 7.967/89. Dispõe sobre o valor das multas por infração à legislação sanitária, altera a Lei nº. 6.437, de 20 de agosto de 1977, e dá outras providências;

Portaria SVS/MS nº. 326/97. Aprova o Regulamento Técnico. Condições Higiênico-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

## 5. Estrutura

A estrutura de um Restaurante Self-Service é simples, sendo necessária uma área de 80 m² para acomodar um salão para refeições, banheiros, depósito para o estoque e a área da cozinha.

Quando a opção for pela diferenciação, para atender a um nicho de clientela mais exigente, é recomendável a contratação de serviços profissionais de um arquiteto, para elaboração de projeto específico.

**Salão de refeições:** O espaço mais nobre e amplo, de fácil acesso, é destinado aos clientes e deve corresponder aproximadamente a 60% da área total do restaurante.

O balcão com pratos frios e saladas está em primeiro plano dentro do salão e, ao seu lado, o balcão com pratos e talheres, em seguida o balcão dos pratos quentes, passando-se por uma seção de bebidas e sobremesas, e por fim a balança eletrônica para pesagem.

A decoração deve ser agradável, o layout funcional, a iluminação adequada, a climatização suficiente para proporcionar sensação de conforto. O atendimento deve se processar com rapidez e eficiência.

O caixa deve estar localizado próximo à saída, facilitando e controlando melhor os pagamentos.

**Cozinha:** Na cozinha são elaborados os pratos do cardápio e deve ocupar, em média, 25% do espaço total.

A cozinha deve ser dividida em duas áreas: uma para os pratos quentes e outra para os frios.

**Depósito:** Local destinado ao acondicionamento do estoque de alimentos, bebidas, utensílios, objetos de reserva para o restaurante e peças de reposição. Deve estar localizado em local seco, fresco e de fácil higienização.

**Banheiros:** Não devem ficar muito distantes do salão de refeições, mas devem ficar distantes da cozinha. Devem ser bem sinalizados, amplos, arejados, limpos e confortáveis. Devem atender adequadamente os portadores de necessidades especiais. A legislação exige banheiros separados para homens e mulheres.

**Estacionamento:** É uma solução bastante requerida pelos clientes. O empresário pode realizar convênios com estacionamentos próximos, ou contratar serviços de manobristas.

## 6. Pessoal

**Seleção:** A escolha de profissionais que irão trabalhar no empreendimento precisa ser feita com muita responsabilidade, pois são estes colaboradores que irão atender os clientes do novo empreendimento e fazê-los voltar ou não. Uma seleção acurada e um bom ambiente de trabalho terá reflexo direto na imagem da empresa aos olhos de todos.

**Quantidade:** A quantidade de funcionários está relacionada ao porte do empreendimento, observando que devem ser adequados ao tipo de serviço que será

oferecido e com o horário de funcionamento. A vantagem de um self-service está na quantidade reduzida de profissionais contratados, no entanto, alguns postos mínimos são necessários para este negócio:

- Cozinheiro;
- Auxiliar de cozinheiro;
- Atendente ou ajudante – pesagem
- Serviços gerais - limpeza
- Caixa;
- Gerente
- Garçom (opcional);

Gerência e caixa: Principalmente no início do negócio, a atividade de gerência e caixa do restaurante pode ser realizada pelo próprio empreendedor.

Neste ramo de atividade é necessário qualificar os empregados para proporcionar um atendimento de qualidade ao cliente.

## 7. Equipamentos

Para o negócio serão necessários os seguintes móveis e equipamentos:

Mesas

Cadeiras

Talheres

Fonte: <https://pequenosnegocioslucrativos.com.br/como-montar-um-restaurant/>  
Painéis

Bandeijas

Balcão para refeições

Self-service refrigerado

Cervejeira Porta de Vidro

Rechaud inox 2 cubas

Balança eletrônica sem bateria para balcão

Geladeira

Freezer horizontal

Chapeira para grelhados

Máquina de gelo

Processador de alimentos

Liquidificador industrial

Forno de micro-ondas

Forno industrial

Fogão Industrial

## 8.

A gestão de estoques apresenta particularidades de acordo com o tipo do negócio – indústria, comércio ou prestação de serviço. De qualquer forma, deve-se buscar a eficiência nesta gestão, sendo que o estoque de mercadorias deve ser suficiente para o adequado funcionamento da empresa, mas mínimo, para reduzir o impacto no capital de giro.

Fique atento, pois a falta de mercadorias pode representar a perda de uma venda. Por outro lado, possuir mercadorias estocadas por muito tempo é deixar dinheiro parado. É essencial o bom desempenho na gestão de estoques, com foco no equilíbrio entre oferta e demanda.

Esse equilíbrio deve ser sistematicamente conferido, com base, entre outros, nestes três indicadores de desempenho:

1 - Giro dos Estoques: número de vezes que o capital investido em estoques é recuperado por meio das vendas. É medido em base anual e tem a característica de representar o que aconteceu no passado. Quanto maior for a frequência de entregas dos fornecedores, em menores lotes, maior será o índice de giro dos estoques, também chamado de índice de rotação de estoques.

2 - Cobertura dos Estoques: indicação do período de tempo que o estoque, em determinado momento, consegue cobrir as vendas futuras, sem que haja suprimento.

3 - Nível de Serviço ao Cliente: demonstra o número de oportunidades de venda que podem ter sido perdidas, no varejo de pronta entrega (segmento em que o cliente quer receber a mercadoria ou o serviço imediatamente após a escolha), pelo fato de não existir a mercadoria em estoque ou não se poder executar o serviço com prontidão.

## 9.

Padronização e controle: fatores essenciais para tornar seu negócio mais rentável

Fonte: <https://www.casamagalhaes.com.br/blog/bares-e-restaurantes/aumentar-produtividade-na-cozinha/>

Os processos produtivos do Restaurante Self-Service são:

Compra de produtos: processo responsável pela pesquisa de fornecedores que comercializam os produtos que serão transformados nas refeições.

Serviços de Atendimento ao Cliente: É o processo responsável pelo atendimento ao cliente durante sua permanência no estabelecimento.

Serviço de Produção de Alimentos e Montagem do Buffet: Processo que compreende a montagem dos cardápios, higienização dos ingredientes, preparação dos pratos e distribuição destes nos balcões de auto-serviço.

Serviço Administrativo: responsável pela gerência e controle das atividades produtivas do restaurante self-service, geralmente é uma atividade exercida pelo proprietário.

Estoque para reposição: Será necessário manter um nível de estoque para garantir a reposição de produtos no restaurante.

## 10.

Investir em softwares para automatizar as empresas não é mais tendência, é uma necessidade. Antes de se decidir pelo sistema a ser utilizado, o empreendedor deve avaliar o preço cobrado, o serviço de manutenção, a conformidade em relação à legislação fiscal municipal e estadual, a facilidade de suporte e as atualizações oferecidas pelo fornecedor, verificando ainda se possui funcionalidades, tais como:

- Controle de mercadorias;

- Controle de taxa de serviço;
- Controle dos dados sobre faturamento/vendas, gestão de caixa e bancos (conta corrente) e estoque;
- Emissão de pedidos, notas fiscais, boletos bancários;
- Organização de compras e contas a pagar;

Fonte: gestão de restaurantes - [www.gestaoderestaurantes.com.br](http://www.gestaoderestaurantes.com.br) – Por Alison Alves Figueiredo - 14 de junho de 2018

- Relatórios e gráficos gerenciais para análise real do faturamento da loja. A loja física como conhecemos hoje está mudando.

A tendência é a interação cada vez maior por meio de ambientes virtuais.

Já existe no mercado uma ampla seleção de softwares e plataformas digitais que ajudam o empresário com rastreabilidade, inspeção de qualidade, cálculos de produção, administração de vendas, monitoramento de funcionários e clientes, integração entre ambientes físicos e virtuais e resolver questões de logística.

Algumas soluções em softwares específicos para o setor de alimentos e bebidas, disponíveis na internet:

Para Varejo:

- Bom Appetite 4.0;
- Dataprol Gourmet Máster 4.121;
- Food Pay Live;
- Gerenciamento Integrado de Lanchonete, Restaurante, Pizzaria e Delivery 2.0;
- LM Delivery;
- Onbit S2 Comanda;
- Plexis POS 2.8.8.36;
- Restaurante 1.1;
- SCL – Sistema para Controle de Lanchonetes 3.0;
- Sigebars – Sistema de Gerenciamento de Bares e Restaurantes.

## 11.

Capital de giro é o montante de recursos financeiros que a empresa precisa manter para garantir fluidez dos ciclos de caixa. O capital de giro funciona com uma quantia imobilizada no caixa (inclusive banco) da empresa para suportar as oscilações de caixa.

Item

Quantidade

Valor unitário

Reserva de Caixa

1

R\$ 26.000,00

\* Esta é meramente uma estimativa de valor, o seu capital de giro deve variar entre 20 e 30% do valor do investimento para operação. No exemplo temos um Investimento estimado (tópico anterior) de R\$ 120.000,00. Assim uma reserva (capital de giro e estoque inicial) de R\$ 26.000,00

Quanto maior o prazo concedido aos clientes para pagamento e quanto maior o prazo de estocagem, maior será a necessidade de capital de giro do negócio. Portanto, manter estoques mínimos regulados e saber o limite de prazo a conceder ao cliente pode amenizar a necessidade de imobilização de dinheiro em caixa. Prazos médios recebidos de fornecedores também devem ser considerados nesse cálculo: quanto maiores os prazos, menor será a necessidade de capital de giro.

O empreendedor deverá ter um controle orçamentário rígido, de forma a não consumir recursos sem previsão, inclusive valores além do pró-labore. No início, todo o recurso que entrar na empresa nela deverá permanecer, possibilitando o crescimento e a expansão do negócio. O ideal é preservar recursos próprios para capital de giro e deixar financiamentos (se houver) para máquinas e equipamentos.

Sempre será muito útil que se tenha certo montante de recursos financeiros reservados para que o negócio possa fluir sem sobressaltos, especialmente no início do projeto. No entanto, ter esse recurso disponível não é suficiente porquanto ser premissa sua boa gestão, ou seja, somente deverá ser utilizado para honrar compromissos imediatos ou lidar com problemas de última hora.

## 12. Custos

Os custos dentro de um negócio são empregados tanto na elaboração dos serviços ou produtos quanto na manutenção do pleno funcionamento da empresa. Entre essas despesas, estão o que chamamos de custos fixos e custos variáveis.



## Custos Variáveis

São aqueles que variam diretamente com a quantidade produzida ou vendida, na mesma proporção.

### Custos de Materiais

Item

Quantidade

Valor Unitário

Matéria-Prima ou mercadoria

40

R\$ 10.000,00

Custos dos Impostos

Item

%

Valor Unitário

Simples

9 % do faturamento bruto (R\$ 70.000,00)

R\$ 6.300,00

Custos com Vendas

Item

%

Valor Unitário

Propaganda

1 % do faturamento bruto (R\$ 70.000,00)

R\$ 700,00

Custos Fixos

São os gastos que permanecem constantes, independente de aumentos ou diminuições na quantidade produzida e vendida. Os custos fixos fazem parte da estrutura do negócio.

### Salários e Encargos

Função

Quantidade

Salário Unitário

Salários, comissões e encargos.

7

R\$ 14.000,00

Depreciação

Ativos Fixos

Valor Total

Vida Útil (anos)

Depreciação  
Maquinas e equipamentos  
R\$ 50.000,00  
10  
R\$ 416,00  
Equipamentos informática  
R\$ 3.000,00  
5  
R\$ 50,00  
Móveis e utensílios  
R\$ 17.000,00  
5  
R\$ 283,00  
Despesas Fixas e Administrativas

Item  
Valor Unitário  
Aluguel, condomínio e segurança  
R\$ 3.500,00  
Água, luz, telefone e internet  
R\$ 1.500,00  
Material de limpeza, higiene e escritório  
R\$ 700,00  
Assessoria contábil  
R\$ 1.200,00

## 13.

Agregar valor significa oferecer produtos e serviços complementares ao produto principal, diferenciando-se da concorrência e atraindo o público-alvo. Não basta possuir algo que os produtos concorrentes não oferecem. É necessário que esse algo mais seja reconhecido pelo cliente como uma vantagem competitiva e aumente o seu nível de satisfação com o produto ou serviço prestado.

As pesquisas quantitativas e qualitativas podem ajudar na identificação de benefícios de valor agregado. No caso de um restaurante self service, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

- Entrega de produtos em domicílio;
- Parcerias para conquistar mais clientes;
- Inovação no cardápio;
- Novas estratégias de negócios;

- Uso da tecnologia para melhorar o atendimento;
- Vendas de produtos pela internet.

O empreendedor deve manter-se sempre atualizado com as novas tendências, novas técnicas, novos utensílios e produtos, através da leitura de colunas de jornais e revistas especializadas, programas de televisão ou através da Internet.

## 14.

A propaganda é um importante instrumento para tornar a empresa e seus serviços conhecidos pelos clientes potenciais. A divulgação pode ser realizada através de vários canais de comunicação. Abaixo, sugerem-se algumas ações eficientes:

- Divulgar em redes sociais, tais como; Facebook, LinkedIn, Instagram, Google+, Twitter.
- Divulgar através de e-mail marketing e mensagens de WhatsApp;
- Divulgar em sites especializados;
- Confeccionar folders e flyers para a distribuição em residências nos bairros próximos a loja;
- Oferecer brindes para clientes que indicam outros clientes;
- Anunciar em jornais de bairro e revistas;
- Montar uma web site com a oferta de produtos para alavancar as vendas;
- Realização de degustações periódicas na loja;
- Divulgar em empresas.

## 15.

### Optantes do Simples Nacional

Este segmento de empresa poderá optar pelo Simples Nacional - Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições, instituído pela Lei Complementar nº 123/2006. Os pequenos negócios podem optar pelo Simples, desde que sua categoria esteja contemplada no regime, a receita bruta anual de sua

atividade não ultrapasse R\$ 360 mil para microempresa e R\$ 4,8 milhões para empresa de pequeno porte e sejam respeitados os demais requisitos previstos na Lei.

Nesse regime, o empreendedor de ME e EPP poderá recolher os seguintes tributos e contribuições, por meio de apenas um documento fiscal – o DAS (Documento de Arrecadação do Simples Nacional), que é gerado no Portal do SIMPLES Nacional (<http://www8.receita.fazenda.gov.br/SimplesNacional>):

- IRPJ (Imposto de Renda da Pessoa Jurídica);
- CSLL (Contribuição Social Sobre o Lucro Líquido);
- PIS (Programa de Integração Social);
- COFINS (Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social);
- CPP (Contribuição Previdenciária Patronal);
- ICMS (Imposto Sobre Circulação de Mercadorias e Serviços): para empresas do comércio
- ISS (Imposto Sobre Serviços): para empresas que prestam serviços;
- IPI (Imposto sobre Produtos Industrializados): para indústrias.

Conforme a Lei Complementar nº 123/2006, as alíquotas do Simples Nacional variam de acordo com as tabelas I a VI, dependendo das atividades exercidas e da receita bruta auferida pelo negócio. No caso de início de atividade no próprio ano-calendário da opção pelo Simples Nacional, para efeito de determinação da alíquota no primeiro mês de atividade, os valores de receita bruta acumulada devem ser proporcionais ao número de meses de atividade no período. Se o Estado em que o empreendedor estiver exercendo a atividade conceder benefícios tributários para o ICMS (desde que a atividade seja tributada por esse imposto), a alíquota poderá ser reduzida conforme o caso. a esfera Federal poderá ocorrer redução quando se tratar de PIS e/ou COFINS.

Se a receita bruta anual não ultrapassar R\$ 81 mil, o empreendedor poderá optar pelo registro como Microempreendedor Individual (MEI), desde que ele não seja dono ou sócio de outra empresa e tenha até um funcionário. Para se enquadrar no MEI, sua atividade deve constar na tabela da Resolução CGSN nº 94/2011 - Anexo XIII ([http://www.portaldoempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO\\_XIII.pdf](http://www.portaldoempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO_XIII.pdf))

Neste caso, os recolhimentos dos tributos e contribuições serão efetuados em valores fixos mensais conforme abaixo:

#### I) Sem empregado

- 5% do salário mínimo vigente - a título de contribuição previdenciária

- R\$ 1 de ICMS – Imposto sobre Circulação de Mercadorias (para empresas de comércio e indústria)
- R\$ 5 de ISS – Imposto sobre Serviços (para empresas de prestadoras de serviços)

II) Com um empregado (o MEI poderá ter um empregado, desde que ele receba o salário mínimo ou piso da categoria)

O empreendedor recolherá mensalmente, além dos valores acima, os seguintes percentuais:

- Retém do empregado 8% de INSS sobre a remuneração;
- Desembolsa 3% de INSS patronal sobre a remuneração do empregado.

Recomendamos que o empreendedor consulte sempre um contador, para que ele o oriente sobre o enquadramento jurídico e o regime de tributação mais adequado ao seu caso.

## 16. Eventos

Feira Internacional da Panificação, Confeitaria e do Varejo Independente de Alimentos – FIPAN - <http://www.fipan.com.br>

Feira Internacional de Alimentação Saudável, produtos Naturais e Saúde - <http://www.naturaltech.com.br>

Congresso e Feira de Negócios em Supermercados - [www.feiraapas.com.br](http://www.feiraapas.com.br)

Congresso Internacional de Food Service - <http://www.abia.org.br/cfs2017/ocongresso.html>

Feira Internacional de Equipamentos, Produtos e Serviços para Alimentação Fora do Lar - <http://www.fispalfoodservice.com.br/pt/>

Fispal Tecnologia - Feira Internacional de Embalagens e Processos para as Indústrias de Alimentos e Bebidas - <http://www.fispaltecnologia.com.br/pt/>

Feira de Produtos, Serviços e Equipamentos para Supermercados – EXPOSUPER - <http://www.exposuper.com.br>

## 17.

Norma técnica é um documento, estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido que fornece para um uso comum e repetitivo regras, diretrizes ou características para atividades ou seus resultados, visando a obtenção de um grau ótimo de ordenação em um dado contexto. (ABNT NBR ISO/IEC Guia 2).

Participam da elaboração de uma norma técnica a sociedade, em geral, representada por: fabricantes, consumidores e organismos neutros (governo, instituto de pesquisa, universidade e pessoa física).

Toda norma técnica é publicada exclusivamente pela ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas, por ser o foro único de normalização do País.

### 1. Normas específicas para um Restaurante Self Service

ABNT NBR 14230:2012 - Alumínio e suas ligas - Embalagens descartáveis para alimentos - Pratos redondos números 4, 6, 7, 8 e 9.

Esta Norma especifica os requisitos para as embalagens descartáveis para alimentos do tipo prato redondo números 4, 6, 7, 8 e 9.

ABNT NBR 15074:2004 - Alumínio e suas ligas - Bandejas descartáveis para alimentos.

Esta Norma fixa os requisitos exigíveis para bandejas descartáveis para alimentos produzidas com folhas de alumínio e suas ligas.

ABNT NBR 15635:2008 - Serviços de alimentação - Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais.

Esta Norma especifica os requisitos de boas práticas e dos controles operacionais essenciais a serem seguidos por estabelecimentos que desejam comprovar e documentar que produzem alimentos em condições higiênico sanitárias adequadas para o consumo.

ABNT NBR ISO 22000:2006 Versão Corrigida:2006 - Sistemas de gestão da segurança de alimentos - Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos

Esta Norma especifica requisitos para o sistema de gestão da segurança de alimentos, onde uma organização na cadeia produtiva de alimentos precisa demonstrar sua habilidade em controlar os perigos, a fim de garantir que o alimento está seguro no momento do consumo humano.

### 2. Normas aplicáveis na execução de um Restaurante Self Service

ABNT NBR 14518:2000 - Sistemas de ventilação para cozinhas profissionais.

Esta Norma estabelece os princípios gerais para projeto, instalação, operação e manutenção de sistemas de ventilação para cozinhas profissionais, com ênfase na segurança contra incêndio e no controle ambiental.

ABNT NBR 14171:1998 - Forno industrial a gás - Requisitos de segurança.

Esta Norma estabelece requisitos para a operação, com segurança, de fornos empregados na indústria alimentícia, que utilizam gás como combustível.

ABNT NBR ISO 23953-2:2009 - Expositores refrigerados - Parte 2: Classificação, requisitos e condições de ensaio.

Esta parte da ABNT NBR ISO 23953 estipula os requisitos para a construção, as características e o desempenho de expositores frigoríficos utilizados na venda e exposição de produtos alimentícios. Estipula ainda as condições de ensaio e os métodos para verificar o cumprimento dos requisitos, assim como a classificação dos expositores, a etiquetagem e a lista das características a serem informadas pelo fabricante. Não é aplicável a máquinas frigoríficas de auto-serviço (refrigerated vending machines) ou destinadas ao uso em serviços de bufê ou em aplicações outras que no comércio varejista. Não trata tampouco da decisão quanto à escolha do tipo de produtos alimentícios a serem mantidos nos expositores.

ABNT NBR 15526:2012 - Redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações residenciais e comerciais - Projeto e execução.

Esta Norma estabelece os requisitos mínimos exigíveis para o projeto e a execução de redes de distribuição interna para gases combustíveis em instalações residenciais e comerciais que não excedam a pressão de operação de 150 kPa (1,53 kgf/cm<sup>2</sup>) e que possam ser abastecidas tanto por canalização de rua (conforme ABNT NBR 12712 e ABNT NBR 14461) como por uma central de gás (conforme ABNT NBR 13523 ou outra norma aplicável), sendo o gás conduzido até os pontos de utilização através de um sistema de tubulações.

ABNT NBR 15842:2010 - Qualidade de serviço para pequeno comércio – Requisitos gerais.

Esta Norma estabelece os requisitos de qualidade para as atividades de venda e serviços adicionais nos estabelecimentos de pequeno comércio, que permitam satisfazer as expectativas do cliente.

ABNT NBR 12693:2010 – Sistemas de proteção por extintores de incêndio.

Esta Norma estabelece os requisitos exigíveis para projeto, seleção e instalação de extintores de incêndio portáteis e sobre rodas, em edificações e áreas de risco, para combate a princípio de incêndio.

ABNT NBR 5626:1998 - Instalação predial de água fria.

Esta Norma estabelece exigências e recomendações relativas ao projeto, execução e manutenção da instalação predial de água fria. As exigências e recomendações aqui estabelecidas emanam fundamentalmente do respeito aos princípios de bom desempenho da instalação e da garantia de potabilidade da água no caso de instalação de água potável.

ABNT NBR 5410:2004 Versão Corrigida: 2008 - Instalações elétricas de baixa tensão.

Esta Norma estabelece as condições a que devem satisfazer as instalações elétricas de baixa tensão, a fim de garantir a segurança de pessoas e animais, o funcionamento adequado da instalação e a conservação dos bens.

ABNT NBR ISO/CIE 8995-1:2013 - Iluminação de ambientes de trabalho - Parte 1: Interior.

Esta Norma especifica os requisitos de iluminação para locais de trabalho internos e os requisitos para que as pessoas desempenhem tarefas visuais de maneira eficiente, com conforto e segurança durante todo o período de trabalho.

ABNT NBR IEC 60839-1-1:2010 - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

Esta Norma especifica os requisitos gerais para o projeto, instalação, comissionamento (controle após instalação), operação, ensaio de manutenção e registros de sistemas de alarme manual e automático empregados para a proteção de pessoas, de propriedade e do ambiente.

ABNT NBR 9050:2004 Versão Corrigida: 2005 - Acessibilidades a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos - Sistemas de alarme - Parte 1: Requisitos gerais - Seção 1: Geral.

Esta Norma estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade.

## 18.

Foodservice: inclui fast food, delivery, hotéis, quick service, lanchonetes, bares, restaurantes comerciais, rotisseries, refeições coletivas, supermercados, padarias, pizzarias, sorveterias, vending, cafeterias, clínicas e hospitais, catering aéreo, merenda escolar, postos de saúde, lojas de conveniência.



Abaixo são relacionados alguns termos retirados do Glossário Temático Alimentação e Nutrição do Ministério da Saúde:

- Alimentação saudável: Padrão alimentar adequado às necessidades biológicas e sociais dos indivíduos e de acordo com as fases do curso da vida.
- Alimento diet: Alimento industrializado em que determinados nutrientes como proteína, carboidrato, gordura, sódio, entre outros, estão ausentes ou em quantidades muito reduzidas, não resultando, necessariamente, em um produto com baixas calorias.
- Alimento light: Alimento produzido de forma que sua composição reduza em, no mínimo, 25% o valor calórico e/ou os seguintes nutrientes: açúcares, gordura saturada, gorduras totais, colesterol e sódio, comparado com o produto tradicional ou similar de marca diferente.
- Composição dos alimentos: Descrição do valor nutritivo dos alimentos e de substâncias específicas existentes neles, como vitaminas, minerais e outros princípios.
- Enriquecimento de alimentos: Adição de determinados nutrientes a alimentos com baixo conteúdo em relação a determinados princípios nutritivos. Nota: são exemplos de nutrientes: vitaminas, sais minerais, etc.
- Fracionamento de alimentos: Operações por meio das quais se divide um alimento sem modificar a sua composição original. Self-service.

Foodservice: inclui fast food, delivery, hotéis, quick service, lanchonetes, bares, restaurantes comerciais, rotisseries, refeições coletivas, supermercados, padarias, pizzarias, sorveterias, vending, cafeterias, clínicas e hospitais, catering aéreo, merenda escolar, postos de saúde, lojas de conveniência.

## 19.

Independente do tipo de Restaurante Self-Service que você escolher para montar seu próprio negócio. A qualidade deve estar sempre em primeiro lugar, não esqueça que estará lidando com comida.

O Atendimento: Este é um ponto crítico para muitas pessoas que desejam aprender como montar um restaurante self-service. Já que as pessoas estão sempre atentas a todos os detalhes.

Preparar a equipe para vender: Quando pensamos em self-service, o intuito é fazer com que seus clientes se sintam a vontade para comer cada vez mais, isso vai te trazer o consumo e lucro desejado.

Tenha sempre boas informações e principalmente sugestões: Mais uma ótima dica, já que isso faz parte do conhecimento do seu cliente. Com o tempo você precisa saber exatamente o que seu cliente quer e precisa.

Ofereça Promoções: Com as dificuldades financeiras que as pessoas estão passando atualmente, a grande maioria adora uma promoção.

Seja diferenciado: Ser diferente é uma grande oportunidade de ganhar destaque neste mercado tão complicado e acirrado.

Tenha uma Identidade Própria: Seja autêntico, criar uma identidade própria para seu restaurante não é uma tarefa fácil. Pode demorar um bom tempo para que todos possam te reconhecer neste mercado tão concorrido.

## 20.

O empreendedor envolvido com atividades relacionadas a restaurante precisa adequar-se a um perfil que o mantenha na vanguarda do setor. É aconselhável uma auto-análise para verificar qual a situação do futuro empreendedor frente a esse conjunto de características e identificar oportunidades de desenvolvimento. A seguir, algumas características desejáveis ao empresário desse ramo.- Pesquisar e observar permanentemente o mercado em que está instalado, promovendo ajustes e adaptações no negócio.- Acompanhar o desempenho dos concorrentes.

- Saber administrar todas as áreas internas da empresa.
- Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos.- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa.
- Ser persistente e não desistir dos seus objetivos.
- Manter o foco definido para a atividade empresarial.
- Ter coragem para assumir riscos calculados.
- Estar sempre disposto a inovar e promover mudanças.
- Ter grande capacidade para perceber novas oportunidades e agir rapidamente para aproveitá-las.
- Ter habilidade para liderar a equipe de profissionais da loja.

## 21.

Ao empreendedor não basta vocação e força de vontade para que o negócio seja um sucesso.

Independentemente do segmento ou tamanho da empresa, necessário que haja um controle financeiro adequado que permita a mitigação de riscos de insolvência em razão do descasamento contínuo de entradas e saídas de recursos. Abaixo, estão listadas algumas sugestões que auxiliarão na gestão financeira do negócio:

### Fluxo de Caixa

O controle ideal sobre as despesas da empresa é realizado por meio do acompanhamento contínuo da entrada e da saída de dinheiro através do fluxo de caixa. Esse controle permite ao empreendedor visão ampla da situação financeira do negócio, facilitando a contabilização dos ganhos e gestão da movimentação financeira.

A medida que a empresa for crescendo, dificultando o controle manual do fluxo de caixa, tornando difícil o acompanhamento de todas as movimentações financeiras, o empreendedor poderá investir na aquisição de softwares de gerenciamento.

### Princípio da Entidade

O patrimônio da empresa não se mistura com o de seu proprietário. Portanto, jamais se deve confundir a conta pessoal com a conta empresarial, isso seria uma falha de gestão gravíssima que pode levar o negócio à bancarrota. Ao não separar as duas contas, a lucratividade do negócio tende a não ser atingida, sendo ainda mais difícil reinvestir os recursos, gerados pela própria operação. É o caminho certo para o fracasso empresarial.

### Despesas

O empreendedor deve estar sempre atento para as despesas de rotina como água, luz, material de escritório, internet, produtos de limpeza e manutenção de equipamentos. Embora pequenas, o seu controle é essencial para que não reduzam a lucratividade do negócio.

### Reservas/Provisões

Esse recurso funcionará como um fundo de reserva, o qual será composto por um percentual do lucro mensal - sempre que for auferido. Para o fundo de reserva em questão, poderá ser estabelecido um teto máximo. Quando atingido, não haverá necessidade de novas alocações de recursos, voltando a fazê-las apenas no caso de recomposição da reserva utilizada. Esse recurso provisionado poderá ser usado para cobrir eventuais desembolsos que ocorram ao longo do ano.

## Empréstimos

Poderão ocorrer situações em que o empresário necessitará de recursos para alavancar os negócios. No entanto, não deverá optar pela primeira proposta, mas estar atento ao que o mercado oferece, pesquisando todas as opções disponíveis. Deve ter cuidado especialmente com as condições de pagamento, juros e taxas de administração. A palavra-chave é renegociação, de forma a evitar maior incidência de juros.

## Objetivos

Definidos os objetivos, deve-se elaborar e implementar os planos de ação, visando amenizar erros ou definir ajustes que facilitem a consecução dos objetivos financeiros estabelecidos.

## Utilização de Softwares

As novas tecnologias são de grande valia para a realização das atividades de gerenciamento, pois possibilitam um controle rápido e eficaz. O empreendedor poderá consultar no mercado as mais variadas ferramentas e escolher a que mais adequada for a suas necessidades.

## 22.

Aproveite as ferramentas de gestão e conhecimento criadas para ajudar a impulsionar o seu negócio. Para consultar a programação disponível em seu estado, entre em contato pelo telefone 0800 570 0800.

Confira as principais opções de orientação empresarial e capacitações oferecidas pelo Sebrae:

Cursos online e gratuitos: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline>

Para desenvolver o comportamento empreendedor

Empretec: Metodologia da Organização das Nações Unidas (ONU) que proporciona o amadurecimento de características empreendedoras, aumentando a competitividade e as chances de permanência no mercado: <http://goo.gl/SD5GQ9>

Para quem quer começar o próprio negócio

As soluções abaixo são úteis para quem quer iniciar um negócio. Pessoas que não possuem negócio próprio, mas que querem estruturar uma empresa. Ou pessoas que tem experiência em trabalhar por conta própria e querem se formalizar.

Plano de Negócios: O plano irá orientá-lo na busca de informações detalhadas sobre o ramo, os produtos e os serviços a serem oferecidos, além de clientes, concorrentes, fornecedores e pontos fortes e fracos, construindo a viabilidade da ideia e na gestão da empresa: <http://goo.gl/odLojT>

Para quem quer inovar

Ferramenta Canvas online e gratuita: A metodologia Canvas ajuda o empreendedor a identificar como pode se diferenciar e inovar no mercado:  
<https://www.sebraecanvas.com/#/>

Sebraetec: O Programa Sebraetec oferece serviços especializados e customizados para implantar soluções em sete áreas de inovação: <http://goo.gl/kO3Wiy>

ALI: O Programa Agentes Locais de Inovação (ALI) é um acordo de cooperação técnica com o CNPq, com o objetivo de promover a prática continuada de ações de inovação nas empresas de pequeno porte: <http://goo.gl/3kMRUh>

Para quem busca informações

Informações mercadológicas e sobre negócios são imprescindíveis na tomada de decisão, Nos sites abaixo encontrarão muitas respostas.

<https://sebraeinteligenciasetorial.com.br/>

<https://datasebrae.com.br/>

<http://sebraemercados.com.br/sim/>