

# Creperia



# EXPEDIENTE

## **Presidente do Conselho Deliberativo**

José Zeferino Pedrozo

## **Diretor Presidente**

Décio Lima

## **Diretor Técnico**

Bruno Quick

## **Diretor de Administração e Finanças**

Margarete Coelho

## **Gerente**

Eduardo Curado Matta

## **Gerente-Adjunta**

Anna Patrícia Teixeira Barbosa

## **Gestor Nacional**

Luciana Macedo de Almeida

## **Autor**

Sebrae

## **Coordenação do Projeto Gráfico**

Renata Aspin

## **Projeto Gráfico**

Nikolas Furquim Zalewski

# ÍNDICE

Apresentação de Negócio.....	1
Mercado.....	1
Localização.....	3
Exigências Legais e Específicas.....	4
Estrutura.....	6
Pessoal.....	6
Equipamentos.....	7
Matéria Prima/Mercadoria.....	8
Organização do Processo Produtivo.....	9
Automação.....	9
Canais de Distribuição.....	11
Investimentos.....	12
Capital de Giro.....	14
Custos.....	14
Diversificação/Agregação de Valor.....	16
Divulgação.....	17
Informações Fiscais e Tributárias.....	17
Eventos.....	18
Entidades em Geral.....	19
Normas Técnicas.....	20
Glossário.....	22
Dicas de Negócio.....	23
Características Específicas do Empreendedor.....	25
Bibliografia Complementar.....	25
Fonte de Recurso.....	26
Planejamento Financeiro.....	27
Produtos e Serviços - Sebrae.....	29

## 1. Apresentação de Negócio

Creperia é uma loja que vende crepe. São muitos os admiradores desta iguaria de origem europeia. O alimento é consumido há anos no Brasil e ao redor do mundo e não se sabe exatamente de onde surgiu, em qual nacionalidade, mas há admiradores do prato em todo mundo, inclusive no Brasil.

Atualmente, os crepes são apreciados no mundo inteiro. Sem hora marcada para o consumo, esta iguaria pode ser degustada pela manhã, no almoço ou à noite. No Brasil, as creperias surgiram em várias cidades, tornando-se uma opção de refeição leve e popular. O clima tropical e a receptividade nacional a novidades ajudaram na rápida proliferação destes estabelecimentos.

Este documento não substitui o plano de negócio. Para elaboração deste plano consulte o SEBRAE mais próximo.

Fonte: Novo Negócio - [novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento](http://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento) - 2018

## 2. Mercado

O faturamento do setor de food service brasileiro deve crescer cerca de 4,7% ao ano até 2022, chegando a R\$ 527,5 bilhões, segundo dados da empresa de pesquisas Euromonitor International. A pesquisa considera cafés, bares, restaurantes com serviço completo e comidas de rua, estabelecimentos que entregam comidas e as preparam para viagem.

O Brasil é considerado um mercado em crescimento para alimentação fora do lar, que atualmente representa cerca de 33% dos gastos dos consumidores, com alimentos e bebidas.

Tendências e tecnologias voltadas à área de food service como delivery (entrega), pedidos para viagem e via aplicativos, personalização de produtos, produtos grab&go (pega e leva) entre outros, prometem contribuir com o crescimento do setor.

Mesmo com a crise econômica, o segmento de alimentação é um dos negócios mais interessantes para os empreendedores. Sendo uma necessidade básica, o ramo atrai muitos clientes, principalmente quando o atendimento e os serviços são de alto nível. Um bom exemplo é o mercado de galeterias, que abrange consumidores de todas as camadas sociais.

Fonte: Mapa das Franquias - 14/02/2019

Uma grande vantagem do crepe é que ele pode ser consumido de manhã, à tarde ou à noite e isso só depende mesmo do empreendedor.

Podemos ver uma creperia em vários locais do Brasil e com ambientes voltados para diversão, como um ponto comercial com parques para crianças, servindo doces e sobremesas, mesmo servindo crepe doce e com mesas e televisão para quem quiser até ver jogo em grande tela.

Fonte: Blog Casamentos - <https://www.casamentos.com.br/>

Fonte: Novo Negócio - [novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento](http://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento) - 2018

## **Mercado Consumidor**

O seguimento de alimentação, para sustento básico ou não, é sempre uma forma de investimento rentável no Brasil. O consumo de alimentos de forma supérflua é crescente e por isso que lanchonetes, restaurantes, docerias, sorveterias e demais pontos comerciais são uma boa forma de investir dinheiro. E uma das formas é montando uma creperia.

Creperia é uma loja que vende crepe. São muitos os admiradores desta iguaria de origem europeia. O alimento é consumido há anos no Brasil e ao redor do mundo e não se sabe exatamente de onde surgiu, em qual nacionalidade, mas há admiradores do prato em todo mundo, inclusive no Brasil.

Fonte: Novo Negócio - [novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento](http://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento) - 2018

Outra oportunidade bem aceita no mercado consumidor é a participação da creperia em eventos como aniversários, casamentos, formaturas, etc.

## **Mercado Concorrente**

As creperias são até ausentes em algumas cidades, mas são seus concorrentes também bares e restaurantes por oferecerem uma refeição fora de casa.

Segundo a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos, a indústria da alimentação tem faturado alto nos últimos anos, as pessoas que comem fora de casa contribuem para o crescimento deste mercado. A vida moderna faz com que as pessoas busquem maneiras mais práticas de se alimentarem e quem pretende abrir uma creperia precisa ter em mente o público que se deseja atingir, bem como o tipo de crepe que será servido, incentivando desta forma o fluxo de pessoas em diferentes momentos, como café da manhã, almoço, lanche e jantar, se for o caso.

Para manter as vendas em alta e destacar-se da concorrência, os empresários do setor devem apostar em inovação e se reinventarem com um produto já conhecido no mercado.

## **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**

- Mercado ainda em expansão;
- Público com algum tipo de intolerância e alergias, seja de trigo, leite, açúcar ou outros ingredientes intolerante;
- Produtos saudáveis e naturais a base de frutas;
- Inovação tecnológica;
- Diferenciação pelos serviços.

#### **Ameaças**

- Instabilidade econômica e política no país;
- Baixas barreiras de entrada no mercado;
- Concorrência alta;
- Os crepes ainda não fazem parte integral da cultura alimentícia do brasileiro.

## **3. Localização**

O ponto ideal para montar uma creperia é um local com grande fluxo de pessoas, boa visualização da sua loja ou ponto de venda e fácil acesso para os clientes. Verifique também se o cliente terá facilidade para estacionar. Se optar por bairros residenciais, é preciso pesquisar para saber se aquela região apresenta boa tendência de compras e interesse no seu segmento.

**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. Exigências Legais e Específicas

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 - Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

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

Resolução RDC nº. 275, de 21 de outubro de 2002 – Regulamento Técnico de Procedimentos Operacionais Padronizados aplicados aos Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos e a Lista de Verificação das Boas Práticas de Fabricação em Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.



Portaria nº. 326/97 - Regulamento Técnico sobre as Condições Higiênic-Sanitárias e de Boas Práticas de Fabricação para Estabelecimentos Produtores/Industrializadores de Alimentos.

## 5. Estrutura

Diversos são os fatores que influenciam na estrutura de uma creperia. A questão, porém, é o empresário ter em mente quais serão as características do serviço prestado, o foco de atuação e o porte. Toda a necessidade será efetuada com base nessa capacidade inicial esperada e na quantidade de atendimentos a serem realizados.

Sugere-se uma estrutura inicial de 50m<sup>2</sup>, com flexibilidade para ampliação conforme o desenvolvimento do negócio. Esta área inclui a produção dos crepes, o atendimento e o espaço necessário para mesas, cadeiras e banheiros aos clientes. O estabelecimento deve ser mantido em perfeitas condições de ordem e higiene.

Segundo orientações da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, os banheiros e vestiários não devem se comunicar diretamente com as áreas de preparo e de armazenamento dos alimentos. O banheiro deve estar sempre limpo e organizado, com papel higiênico, sabonete, antisséptico, papel toalha e lixeiras com tampa e pedal.

Para instalações em áreas mais reduzidas, onde não há necessidade de banheiros, mesas e cadeiras (praças de alimentação de shopping centers e centros comerciais, por exemplo), a estrutura deve prever um balcão de atendimento, uma bancada para a confecção dos crepes, uma pia para lavar os alimentos e espaços reservados para o caixa, estoque e câmaras frias. A área reservada para estoque deve ser bem protegida, arejada e separada do público.

A disposição dos equipamentos deve estar de acordo com o processo produtivo de confecção dos crepes, reduzindo o trânsito desnecessário dos funcionários. Os equipamentos fixos devem permitir fácil acesso e limpeza adequada.

## 6. Pessoal

A necessidade de pessoal, tal qual o tamanho da infraestrutura, depende diretamente do segmento pelo qual o empreendedor optou. Geralmente é baseado no volume de produtos ou de serviços oferecidos.

A qualificação dos profissionais é o fator chave para o sucesso do empreendimento. Cozinheiros qualificados, podem inovar as receitas, diferenciando-se dos concorrentes.

O número de funcionários irá variar de acordo com a estrutura do empreendimento. Para a ideia aqui proposta a creperia exige a seguinte equipe:

- **Gerente:** pode ser o proprietário. Deve ter conhecimento de gestão e do processo produtivo. Também será o responsável pelas atividades administrativas, financeiras, de controle de estoque e de supervisão das regras de higiene.
- **Crepeiro:** responsável pelo preparo dos crepes e dos recheios. Deve ser extremamente higiênico, cuidadoso e interessado em novas receitas.

- **Ajudante:** responsável pela lavagem das frutas e verduras, pelo preparo de sucos e por descascar, cortar e acondicionar os alimentos. Ocupa uma função subordinada ao crepeiro.
- **Atendente:** responsável pelo atendimento ao público. Deve ser atencioso, versátil e prezar pelo bom atendimento ao público.
- **Caixa:** responsável pela manipulação de dinheiro e outros meios de pagamento. Deve ser confiável, rápido e com raciocínio matemático.

O atendimento é um item que merece a maior preocupação do empresário, já que nesse segmento de negócio há uma tendência ao relacionamento de longo prazo com o cliente.

A qualificação de profissionais aumenta o comprometimento com a empresa, eleva o nível de retenção de funcionários, melhora a performance do negócio e diminui os custos trabalhistas com a rotatividade de pessoal. O treinamento dos colaboradores deve desenvolver as seguintes competências:

- Capacidade de percepção para entender e atender as expectativas dos clientes.
- Agilidade e presteza no atendimento.
- Capacidade de apresentar e vender os produtos da creperia, expandindo o consumo médio por cliente sem ser inconveniente.
- Motivação para crescer juntamente com o negócio.

Deve-se estar atento para a Convenção Coletiva do Sindicato dos Trabalhadores nessa área, utilizando-a como balizadora dos salários e orientadora das relações trabalhistas, evitando, assim, consequências desagradáveis.

## 7. Equipamentos

A disposição dos equipamentos é importante para a integração das atividades do estabelecimento. Portanto, ao fazer o layout da cozinha e do salão, o empreendedor deve levar em consideração a ambientação, decoração, circulação, ventilação e iluminação. Na área externa, deve-se atentar para a fachada, letreiros, entradas, saídas e estacionamento. Um projeto básico certamente contará com:

- Chapa para crepe (elétrica ou a gás).
- Balcão caixa em vidro com expositor de produtos.
- Balcão copa (com ou sem refrigerador).
- Balcão seco.
- Vitrines geladas.

- Freezer horizontal.
- Geladeira.
- Multiprocessador de alimentos.
- Extrator de sucos industrial.
- Liquidificador industrial.
- Batedeira.
- Cortador de frios.
- Forno de micro-ondas
- Fogão industrial (4 bocas).

Os equipamentos devem estar conservados, limpos e funcionando bem. A temperatura deve estar regulada de forma que os alimentos quentes permaneçam acima de 60°C e os alimentos frios abaixo de 5°C.

Máquina de Crepe elétrica tem uma superfície de aquecimento

Fonte: Novo Negócio - [novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento](http://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento) – 2018

A máquina de crepe suíço é um modelo diferente do crepe francês, a gás, mas que também costuma agradar bastante os clientes.

Fonte: Novo Negócio - [novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento](http://novonegocio.com.br/ideias-de-negocios/creperia-dicas-de-negocio-e-investimento) - 2018

## 8. Matéria Prima/Mercadoria

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.

A massa do crepe utiliza basicamente as seguintes matérias-primas: farinha de trigo, leite e ovos. Para o recheio são utilizados diversos ingredientes que podem ser definidos juntamente com o crepeiro e pesquisa com o público final.

## 9. Organização do Processo Produtivo

O processo produtivo de uma creperia pode ser dividido em duas etapas:

**1) Preparação dos Ingredientes:** Na preparação dos ingredientes, a massa e os recheios devem ser elaborados, preferencialmente, no dia da utilização.

**2) Montagem:** Refere-se à confecção do crepe conforme a escolha do cliente. Sempre deve ser realizado no momento do pedido, de preferência na frente do cliente.

**Para preparar os alimentos com higiene, deve-se:**

- Lavar as mãos antes e depois de manipular alimentos crus.
- Utilizar temperaturas superiores a 70°C para os alimentos cozidos.
- Verificar a mudança na cor e textura da parte interna do alimento para se certificar do completo cozimento.
- Evitar o contato de alimentos crus com alimentos cozidos.
- Lavar os utensílios usados em alimentos crus antes de utilizá-los em alimentos cozidos.
- Não deixar alimentos congelados e refrigerados fora do freezer ou geladeira por tempo prolongado.
- Não descongelar os alimentos à temperatura ambiente.

Este perfil de negócio tem apenas a intenção de informar e direcionar as ações do futuro empresário. No caso de possuir mais dúvidas, procure um SEBRAE mais próximo.

## 10. Automação

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;
- 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:

[null **Para Varejo**]:

- Bom Apetite 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. Canais de Distribuição

Canais de distribuição são os meios pelos quais você entrega o seu produto até o cliente final. Em outras palavras, é como você faz com que seus produtos fiquem disponíveis para o consumidor final.

Os canais de distribuição estão diretamente envolvidos com a prestação de informações sobre o produto, customização, garantia de qualidade, oferta de produtos complementares, assistência técnica, pós-venda e logística. Em resumo, é tudo que possa garantir a disponibilidade do produto para o consumidor.

A empresa pode optar por distribuição via canal direto ou indireto. O canal de distribuição direto é quando a própria empresa é responsável pela entrega de seus produtos, sem que haja nenhum intermediário envolvido nesse processo.

Já no canal indireto a empresa repassa seus produtos a um intermediário responsável por entregar os produtos da indústria para o consumidor. O intermediário pode ser um varejista, atacadista, distribuidor ou qualquer outro envolvido no processo de distribuição de produtos.

O canal de distribuição da creperia é o próprio ponto de venda ou o uso dos aplicativos como ifood ou uber eats.

### Quero vender mais. Como cadastrar meu negócio no uber eats?

#### Aumente suas Vendas

O Uber Eats gera um impacto verdadeiro nas suas vendas. Ao apresentar seu menu no app, você consegue mais clientes novos, e os clientes atuais ganham uma forma mais prática de pedir os seus pratos. Com o Uber Eats, os restaurantes vendem mais, gastam menos com marketing e podem expandir os negócios.

#### Entregas Práticas

O Uber Eats é o jeito mais fácil de entregar pedidos. Com centenas de entregadores, as entregas demoram em média 15 minutos, mantendo a melhor qualidade possível dos pedidos. Você também pode acompanhar o processo até a porta do cliente com o GPS no app.

#### Seja parceiro de Profissionais

Quando você se torna parceiro do Uber Eats, ficamos ao seu lado desde o começo. Vamos ajudar você a se preparar, promover o seu menu e melhorar o tempo de preparo dos pratos para agilizar as entregas. Além disso, vamos testar e aprender juntos para aumentar o seu volume de vendas, manter as operações tranquilas e impressionar os clientes.

### Quero vender mais. Como cadastrar meu negócio no ifood?

Para cadastrar seu restaurante, lanchonete ou bar no Ifood você precisa atender a algumas demandas bem simples:

Fazer uma boa comida.

Ter um computador com Windows e acesso à Internet no local.

Possuir um CNPJ (Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas).

Disponer de uma equipe eficiente de entregadores.

Procurar aprimorar o atendimento.

Entregar refeições prontas para o consumo.

Quando estiver com tudo pronto, preencha o formulário no site oficial do Ifood e envie os seus dados para a análise. Se o seu estabelecimento atender as exigências básicas do Ifood, a equipe deles entrará em contato com você o quanto antes.

Você assina o seu contrato on-line e já começa a configurar o seu restaurante na plataforma. O contrato não exige fidelidade e pode ser cancelado a qualquer momento. Além disso, ao vincular o seu estabelecimento ao Ifood, você só paga se vender.

Além de utilizar estas opções o empreendedor poderá divulgar seu negócio nas redes sociais como facebook, instagram, etc.

## 12. Investimentos

O valor a ser investido num novo negócio envolve um conjunto de fatores, identificados ao longo do processo de instalação do empreendimento. O investimento para o início das atividades varia de acordo com o porte do empreendimento e os produtos e serviços que serão oferecidos.

Uma creperia estabelecido em uma área de 50 m<sup>2</sup> exige um investimento inicial estimado de R\$ 60 mil reais, a ser alocado nos seguintes itens:

### 1 - Investimentos Fixos

#### 1.1 - Máquinas e Equipamentos

**Item**

**Valor Unitário**

Máquinas de crepes, fogão, geladeira, etc.

R\$ 10.000,00

Microondas, etc.

R\$ 1.000,00

#### 1.2 - Equipamentos de Informática

**Item**

**Valor Unitário**

Telefone, Computador e Impressora

R\$ 3.000,00

#### 1.3 - Móveis e Utensílios

**Item****Valor Unitário**

Mesas, cadeiras, balcão de atendimento, etc.

R\$ 11.000,00

Mobiliário do Escritório

R\$ 2.000,00

**2 - Investimentos Pré-Operacionais****Item****Valor Unitário**

Reformas

R\$ 14.000,00

Registro da empresa

R\$ 2.000,00

**3 - Investimentos Financeiros****Item****Valor Unitário**

Capital de giro (2 meses de custeio fixo)

R\$ 9.000,00

Formação Estoque Inicial (2 meses)

R\$ 8.000,00

**Investimento total (1+2+3)**

**R\$ 60.000,00**

**Previsão de Faturamento**

Faturamento mensal

R\$ 45.000,00

\* os itens descritos nas tabelas são exemplos que devem ser considerados, porém existem outros que devem ser também detalhados, para o seu negócio.

\*\*Acesse <http://simulador.ms.sebrae.com.br> e veja exemplos de pesquisas estimando valores e faça a sua simulação.

\*\*\*Os custos dos itens descritos na tabela são meras estimativas, pois estes dependem de tamanho do negócio, fornecedores, regiões do país, etc.

Antes de montar sua empresa, é fundamental que o empreendedor elabore um Plano de Negócios, onde os valores necessários à estruturação da empresa podem ser mais detalhados, em função: regionalidade, dificuldades financeiras, objetivos estabelecidos de retorno e alcance de mercado. O capital de giro necessário para os primeiros meses de funcionamento do negócio também deve ser considerado neste planejamento.

Nessa etapa, é indicado que o empreendedor procure o Sebrae para consultoria adequada ao seu negócio, levando em conta suas particularidades. O empreendedor também poderá basear-se nas orientações propostas por metodologias de modelagem de negócios, em que é possível analisar o mercado no qual estará inserido, mapeando o segmento de clientes, os



atores com quem se relacionará, as atividades chave, as parcerias necessárias, sua estrutura de custos e fontes de receita.

## 13. Capital de Giro

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\$ 17.000,00

\* 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\$ 60.000,00. Assim uma reserva (capital de giro e estoque inicial) de R\$ 17.000,00

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.

## 14. 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\$ 8.000,00

## Custos dos Impostos

**Item**

**%**

**Valor Unitário**

Simplex

9 % do faturamento bruto (R\$ 45.000,00)

R\$ 4.050,00

## Custos com Vendas

**Item**

**%**

**Valor Unitário**

Propaganda

1 % do faturamento bruto (R\$ 45.000,00)

R\$ 450,00

## 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.

3

R\$ 6.000,00

## Depreciação

**Ativos fixos**

**Valor Total**

**Vida útil (anos)**

**Depreciação**

Maquinas e equipamentos

R\$ 11.000,00

10

R\$ 92,00

Equipamentos informática

R\$ 3.000,00

5

R\$ 50,00

Móveis e utensílios

R\$ 13.000,00

5

R\$ 216,00

**Despesas Fixas e Administrativas**

**Item**

**Valor Unitário**

Aluguel, condomínio e segurança

R\$ 2.500,00

Água, luz, telefone e internet

R\$ 800,00

Material de limpeza, higiene e escritório

R\$ 500,00

Assessoria contábil

R\$ 700,00

## 15. Diversificação/Agregação de Valor

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 churrasquinho, há várias oportunidades de diferenciação, tais como:

Diferenciação da estrutura da creperia;

Ações promocionais com degustação;

Participação em eventos;

Qualidade da matéria-prima;

Opções inovadoras de produtos;

Relacionamento com os clientes;

Atendimento diferenciado.

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.

Conheça balcões feitos com sucata de Kombi

Fonte: Pinterest - <https://br.pinterest.com/pin/488640628318406179/>

## 16. Divulgação

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;
- Divulgar em empresas.

## 17. Informações Fiscais e Tributárias

### 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.portaldoeempreendedor.gov.br/legislacao/resolucoes/arquivos/ANEXO\\_XIII.pdf](http://www.portaldoeempreendedor.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.

## **18. Eventos**

CIHAT - Congresso Internacional de Gastronomia, Hospitalidade e Turismo

<http://www.fistur.com.br/>

Congresso Nacional da Abrasel

<http://congressoabrase.com.br/>

Congresso Internacional de Food Service

<http://www.abia.org.br/cfs2012/>

Congresso Latino-Americano de Gastronomia e Nutrição

<http://www.sbgan.org.br/>

EQUIPAR - Feira de Equipamentos, Produtos e Serviços para Alimentação Fora do Lar

<http://www.abrase.com.br/>

FISPAL Tecnologia, Feira Internacional de Embalagens, Processos e Logística para as Indústrias de Alimentos e Bebidas

<http://www.fispaltecnologia.com.br/>

Restaubar Show - <http://www.restaubar.com.br>

## 19. Entidades em Geral

Agencia Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA

<http://portal.anvisa.gov.br>

Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação - ABIA

<http://www.abia.org.br>

Associação Brasileira de Nutrição - ASBRAN.

<http://www.asbran.org.br>

Associação dos Garçons e Profissionais Similares de Minas Gerais

<http://www.associacao-garcons-profissionais-s.br.telelistas.net/vct/associacoes-classe/belo-horizonte/134728265.htm>

ABRASEL – Associação Brasileira de Bares e Restaurantes

<http://www.abrase.com.br/>

Serviço Nacional do Comércio – SENAC

<http://www.senac.br>

Sociedade Brasileira de Gastronomia e Nutrição – SBGAN

<http://www.sbgan.org.br/>

## 20. Normas Técnicas

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 uma Creperia

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.

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.

### 2. Normas aplicáveis na execução de uma Creperia

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 15735:2009 - Máquinas de processamento de alimento - Batedeiras planetárias - Requisitos para segurança e higiene.

Esta Norma estabelece as exigências de segurança e higiene que se aplicam ao projeto e à fabricação de batedeiras planetárias com bacia fixa com capacidade maior do que 5 L e menor do que 500 L, usadas para processar vários ingredientes, como cacau, farinha, açúcar, óleos e gordura, carnes magras, ovos e outros, na indústria alimentícia.

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 autosserviço (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.

## 21. Glossário

Seguem alguns termos técnicos extraídos do Glossário Temático de Alimentação e Nutrição, produzido pelo Ministério da Saúde e disponível em:  
[http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario\\_alimenta.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/glossario_alimenta.pdf)

**Alimentação Saudável:** padrão alimentar adequado às necessidades biológicas e sociais dos indivíduos e de acordo com as fases do curso da vida. Deve ser acessível (física e financeiramente), saborosa, variada, colorida, harmônica e segura quanto aos aspectos sanitários.

**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 In Natura:** alimento ofertado e consumido em seu estado natural, sem sofrer alterações industriais que modifiquem suas propriedades físico-químicas (textura, composição, propriedades organolépticas).

**Alimento Integral:** alimento pouco ou não-processado e que mantém em perfeitas condições o conteúdo de fibras e nutrientes. Não existe legislação que defina esse tipo de alimento.

**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 como produto tradicional ou similar de marcas diferentes.

**Boas Práticas de Fabricação de Alimentos:** procedimentos necessários para garantir a qualidade dos alimentos. O regulamento que estabelece os procedimentos necessários para a garantia da qualidade higiênico-sanitária dos alimentos preparados é a Resolução RDC nº. 216, de 2004, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), denominado Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

**Composição dos Alimentos:** descrição do valor nutritivo dos alimentos e de substâncias específicas existentes neles, como vitaminas, minerais e outros princípios.

**Estado Nutricional:** resultado do equilíbrio entre o consumo de nutrientes e o gasto energético do organismo para suprir as necessidades nutricionais, em plano individual ou coletivo. Há três tipos de manifestação: adequação nutricional, carência nutricional e distúrbio nutricional.

**Manipulação de Alimentos:** conjunto de procedimentos e técnicas operacionais aplicadas aos alimentos, desde o tratamento da matéria-prima até a obtenção do alimento acabado. Esses procedimentos e técnicas ocorrem nas fases de processamento, de armazenamento e de transporte e de distribuição dos alimentos.

**Rotulagem Nutricional:** informação ao consumidor sobre os componentes nutricionais de um alimento ou de sua preparação, incluindo a declaração de valor energético e de nutrientes que o compõem. Existe legislação específica elaborada pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária para a rotulagem de alimentos.

**Segurança Alimentar e Nutricional:** conjunto de princípios, políticas, medidas e instrumentos que assegure a realização do direito de todos ao acesso regular e permanente a alimentos de qualidade, em quantidade suficiente, sem comprometer o acesso a outras necessidades essenciais, tendo como base práticas alimentares promotoras de saúde, que respeitem a diversidade cultural e que sejam social, econômica e ambientalmente sustentáveis.

## 22. Dicas de Negócio

Uma creperia precisa ser um local moderno e antenado com a sua clientela. Por servir uma comida de origem francesa, o ponto exige uma atmosfera agradável e diferenciada de um

restaurante popular. Pode ser temático. A limpeza do ambiente é fundamental.

#### **4 Dicas para inovar em sua Creperia**

##### **Venda mais do que simplesmente crepes**

Apesar de sua crescente popularidade, os crepes ainda não fazem parte integral da cultura alimentícia do brasileiro. Mas mesmo que esse detalhe pareça, a princípio, uma desvantagem, não é nada difícil usá-lo como benefício.

Que tal apresentar o crepe como um produto exótico, único e diferente? Mostre aos clientes que eles não são apenas panquequinhas recheadas, mas, sim, pratos típicos da França, com sabores que nós não costumamos conhecer por aqui. Ensine sobre a tradição, a história e os sabores clássicos do crepe, para que a clientela também veja que se trata de um produto muito especial!

##### **Aposte em um tema para sua creperia**

Como os restaurantes temáticos têm chamado cada vez mais atenção dos fregueses, a sua creperia também pode se dar bem com essa estratégia! É claro que você pode pegar o gancho da nossa dica anterior e optar pela temática francesa, mas as possibilidades vão muito além disso!

Fonte: Blog Nova Safra - <https://blog.novasafra.com.br/> 2019

Dá para montar uma creperia em um ambiente aberto e bem descontraído, com tema de piquenique, adotar Hollywood como tema e dar nome de filmes aos crepes ou dobrar as panquecas em formatos inusitados, lembrando, por exemplo, os origamis japoneses. Coloque suas ideias, por mais loucas que sejam, em prática e veja o destaque que seu estabelecimento ganhará!

##### **Experimente novas receitas sempre**

Ter no cardápio sabores clássicos, como presunto e queijo, é sempre bom, mas isso não significa que você deve ficar limitado somente a essas opções, ok? Assim, pensar e testar receitas diferentes é sempre positivo. Que tal, por exemplo, apostar em ingredientes que são tendência no momento para dar um upgrade nas suas vendas?

Crepes com sementes de chia, tapioca — a chamada crepioca já está fazendo sucesso em muitas regiões — farinha integral, linhaça ou até mesmo Whey Protein podem parecer um pouco estranhos para você, mas com certeza atrairão todo um novo nicho de clientes, permitindo que você conquiste cada vez mais fregueses.

##### **Associe o crepe a um hobby do seu público**

Já percebeu que muitos cafés se associam a livrarias para o benefício de ambos? Pois você também pode fazer o mesmo com a sua creperia! Se o livro acompanhando de uma xícara de chá ou de capuccino já é tradição, inove associando o crepe a um hábito desse tipo.

Contar com uma estante de livros no restaurante, um projetor para realizar noites de cinema na creperia, palestras, degustações de vinho ou até optar por música ao vivo em alguns dias

da semana são diferenciais que dão ao público mais motivos para frequentar a sua loja. Pensando nisso, pesquise os hábitos e gostos de seus clientes para oferecer atrações à parte na creperia e ver o número de vendas subir!

Fonte: Blog Nova Safra - <https://blog.novasafra.com.br/> 2019

## 23. Características Específicas do Empreendedor

O empreendedor envolvido com atividades ligadas a este setor precisa adequar-se a um perfil fortemente comprometido com a evolução acelerada de um ramo altamente disputado por concorrentes nem sempre fáceis de serem vencidos. Algumas características desejáveis ao empresário desse ramo são:

- Ser bom comunicador, simpático, atencioso com os clientes;
- Gostar e conhecer bem o ramo de negócio;
- Pesquisar e observar permanentemente o segmento de mercado onde está competindo, promovendo ajustes e adaptações no negócio;
- Ter atitude e iniciativa para promover as mudanças necessárias;
- Saber administrar todas as áreas internas da empresa;
- Saber negociar, vender benefícios e manter clientes satisfeitos;
- Ter visão clara de onde quer chegar;
- Planejar e acompanhar o desempenho da empresa;
- Ser persistente e não desistir dos seus objetivos;
- Manter o foco definido para a atividade empresarial;
- Assumir somente 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 sua equipe de profissionais;
- Imaginação criativa;
- Boa presença – apresentação – higiene pessoal.

## 24. Bibliografia Complementar

ANVISA. **Cartilha sobre boas práticas para serviços de alimentação**. Disponível em: <http://>

//www.anvisa.gov.br. Acesso em junho de 2014.

Associação Brasileira da Indústria de Alimentação (ABIA). **Economia**. Disponível em: <http://www.abia.org.br>. Acesso em junho de 2014.

Associação Brasileira da Indústria de Máquinas e Equipamentos (ABIMAQ). **Máquinas e Equipamentos**. Disponível em: <http://www.datamaq.com.br/>. Acesso em junho de 2014.

AVELAR AE, REZENDE DC. **Hábitos alimentares fora do lar: um estudo de caso em Lavras** – MG. Organ Rurais Agroind. 2013;15(1):137-52.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Cuidados com os alimentos** – Alimentação Saudável. Brasília. 2011. Acesso em: 16/06/2016.

BEZERRA, M. A. **Fomento a alimentação fora do lar in: Área Portal Alimentação**. Portal Alimentação Fora do Lar, 2009. Acessado em junho de 2014. <http://www.alimentaçãoforadolar.com.br>

CHRISTENSEN, Clayton M., DYER, Jeff e GREGERSEN, Hal **“DNA do Inovador: dominando as 5 habilidades dos inovadores e ruptura”**, Editora HSM, 25 mar 2019

DANTAS, T. **Importância dos alimentos na Saúde**. Mundo Educação. 2015. Disponível em <http://mundoeducacao.bol.uol.com.br/saude-bem-estar/perigosfastfood.htm> Acesso em: 30/05/2016

DAVILA, Tony. EPSTEIN, Marc J e SHELTON Robert. **“As Regras da Inovação: Como Gerenciar, Como Medir e Como Lucrar”**, Editora Bookman, Edição: 1 (1 de janeiro de 2007), 336 p.

DEFANTE, L.R.; BARBOZA, M.M.; SAUER, L.; LIMA-FILHO, D.E.R. **Influência da higiene na escolha de restaurantes comerciais pelos consumidores**. Revista Brasileira de Administração Científica, v. 3, n. 3, p. 56-69, 2012.

DOLABELLA, Fernando. **Oficina do Empreendedor**. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999.

DOLABELA, Fernando. **O Segredo de Luisa**. 14. ed. São Paulo: Cultura Editores Associados, 1999. Editora Abril.

LEMES JUNIOR, Antônio Barbosa; PISA, Beatriz Jackiu. **Administrando micro e pequenas empresas**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MARICATO, Percival. **Como montar e administrar bares e restaurantes**. São Paulo: Senac São Paulo, 2007.

## 25. Fonte de Recurso

Provido de recursos federais, os recursos geridos pelo BNDES (Banco Nacional do Desenvolvimento) destinam-se ao financiamento de investimentos de longo prazo e, de forma complementar, capital de giro ou custeio. A contratação e a liberação dos recursos são

feitas mediante diversos bancos comerciais, bancos de investimento e bancos múltiplos. Como exemplos de instituições repassadoras, citam-se: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Bancos estaduais, Bancos de desenvolvimento regionais, Banco Santander, Bradesco, Itaú, entre outros.

Dentre os principais programas de financiamento disponíveis à maioria dos empreendimentos, destacam-se:

- BNDES Finame: financiamento para produção e aquisição de máquinas e equipamentos novos, de fabricação nacional;
- BNDES Automático: financiamento a projetos gerais de investimento (equipamentos, obras civis, capital de giro etc.);
- BNDES Investimentos: Aporte maior que o automático, faz financiamento a projetos gerais de investimento (equipamentos, obras civis, capital de giro etc.);
- BNDES: Inovação financiamento a projetos inovadores (equipamentos, obras civis, capital de giro etc.),

Para mais informações, consultar o site do BNDES.

O empreendedor pode buscar junto às agências de fomento linhas de crédito que possam ser utilizadas para ajudá-lo no início do negócio. Algumas instituições financeiras também possuem linhas de crédito voltadas para o pequeno negócio e que são lastreadas pelo Fundo de Aval às Micro e Pequenas Empresas (Fampe), em que o Sebrae pode ser avalista complementar de financiamentos para pequenos negócios, desde que atendidas alguns requisitos preliminares.

Maiores informações podem ser obtidas na página do Sebrae na web:

<http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/sebraeaz/fundo-de-aval-do-sebrae-oferece-garantia-para-ospequenos-negocios,ac58742e7e294410VgnVCM2000003c74010aRCRD>

## 26. Planejamento Financeiro

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.

## 27. Produtos e Serviços - Sebrae

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/>





