

BOM APETITE E  
BOM NEGÓCIO.



# CARDÁPIO DE SUCESSO

Um menu completo  
para o seu restaurante  
ter mais resultados.



© 2016. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae  
Todos os direitos reservados  
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação dos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

#### **Informações e contatos**

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas - Sebrae  
Unidade de **Atendimento Setorial Serviços**  
SGAS 605 - Conjunto A - CEP: 70200-904 - Brasília/DF  
Telefone: (61) 3348-7474  
www.sebrae.com.br

#### **Presidente do Conselho Deliberativo Nacional**

Robson Braga de Andrade

#### **Diretor-Presidente**

Guilherme Afif Domingos

#### **Diretora Técnica**

Heloisa Regina Guimarães de Menezes

#### **Diretor de Administração e Finanças**

Vinicius Lages

#### **Unidade de Atendimento Setorial Serviços**

##### **Gerente**

André Silva Spínola

##### **Gerente Adjunta**

Ana Clévia Guerreiro

##### **Gestoras da carteira de Alimentação fora do lar**

Germana Barros Magalhães  
Manoela Cordeiro Alexandre

##### **Responsável Técnica**

Germana Barros Magalhaes

##### **Conteudista**

Adriana Lara

##### **Unidade de Comunicação**

##### **Gerente**

Maria Cândida Bittencourt

##### **Editoração**

Eduardo Duarte

##### **Criação e diagramação**

Giacometti

##### **Apoio Técnico**

Abrasel

# Você é dono de restaurante? Então o seu alimento é o conhecimento.

Bem-vindo ao stand Sebrae na Abrasel. Você acabou de participar de uma visita guiada a um simulador de restaurante. Você conheceu todas as etapas do negócio, aprendeu processos, recebeu orientação do Sebrae e saiu mais estimulado a melhorar seu restaurante. Este cardápio contém informações mais completas. Leia e aplique imediatamente na sua empresa todas as técnicas expostas aqui. Temos certeza de que logo, logo todo esse conhecimento vai fazer diferença para o seu lucro. Se tiver dúvidas, procure o Sebrae. Somos especialistas em pequenos negócios e temos cursos e consultorias que combinam com o seu restaurante. Se o seu restaurante é o arroz, o Sebrae é o feijão. Vamos fazer um baião de dois?



## GESTÃO DO ALIMENTO.

A alma do restaurante é o alimento. Como gerenciar a compra, logística, qualidade e preparo da matéria-prima?

### 1 - Compras.

A maior parte do dinheiro de um restaurante é investida nas compras. Por isso, quem cuida desse setor deve observar pontos importantes: conhecer bons fornecedores, comprar produtos de qualidade, entender a safra dos alimentos, saber negociar preço e prazo de entrega, avaliar o estoque máximo e mínimo de cada produto e fazer o controle geral do estoque.



### 2 - Qualidade da matéria-prima é tudo.

- a) **A qualidade começa com o fornecedor** - Seja exigente com os seus fornecedores, afinal, é o produto deles que vai entrar no seu restaurante e servir aos seus clientes. Avalie, faça visitas, cheque o histórico de fornecimento e confira se o seu fornecedor utiliza os seguintes padrões de qualidade e segurança:
- Boas Práticas de Fabricação (BPF).
  - Procedimento de Padrão de Higiene Operacional (PPHO).
  - Procedimento Operacional Padronizado (POP).
  - Análise de perigos e pontos críticos de controle. (APPCC).



- b) **Recebimento da matéria-prima** - Os produtos secos, congelados e refrigerados devem ser inspecionados no ato do recebimento. O profissional responsável deve fazer um checklist específico e ainda verificar a temperatura das mercadorias refrigeradas e congeladas.



### O checklist ideal de recebimento

- Verificar a ordem de recebimento dos alimentos: primeiro, os perecíveis resfriados e refrigerados (carne bovina, aves, suínos, peixes e crustáceos); depois, os perecíveis congelados; em seguida, os perecíveis (hortifrutigranjeiros); e, finalmente, os não perecíveis (latarias e bebidas).

- Verificar cor, sabor, cheiro e textura dos alimentos.
- Verificar a validade dos produtos.
- Verificar as condições das embalagens. Confira se estão lacradas, inteiras e, principalmente, limpas.
- Verificar e registrar as temperaturas dos alimentos que necessitam de condições especiais.
- Verificar se os produtos de origem animal estão com os selos SIF, SIE ou SIM. E, ainda, se os rótulos estão inteiros e legíveis.
- Verificar a documentação anexa ao produto, notas fiscais etc.



### 3 - Armazenamento dos alimentos.

Armazenar bem os alimentos garante a qualidade e impede a contaminação. Armazene os produtos de acordo com as orientações do fabricante e com as exigências de temperatura e umidade.

#### a) Como armazenar alimentos secos:

O local deve ser fresco, ventilado e iluminado. Teto, paredes, janelas e portas devem ter proteção para evitar a entrada de pragas e insetos. As Prateleiras devem ter espaço adequado e os estrados limpos e secos. Verifique a validade dos produtos para utilizar a técnica PVPS - Primeiro que vence é o primeiro que sai do estoque.

#### b) Como armazenar alimentos refrigerados e congelados:

É fundamental medir e registrar diariamente a temperatura dos equipamentos. Faça periodicamente a higienização e o degelo dos equipamentos. Verifique a validade dos produtos e utilize a técnica PVPS (Primeiro que vence é o primeiro que sai do estoque).



### 4 - Pré-preparo.

Essa fase é importante para garantir as características e a segurança do alimento. Confira a temperatura e o tempo ideal de cada fase do pré-preparo.

**Descongelamento** - Refrigeração até 5°C ou direto no micro-ondas.

**Resfriamento** - O alimento deve passar de 60°C para 10°C em até 2 horas.

**Congelamento** - O alimento deve atingir -18°C e congelar em até 6 horas.

**Sanitização dos folhosos servidos crus** - os alimentos devem estar em solução clorada com concentração entre 100 - 200 ppm de cloro ativo por 15 minutos ou de acordo com o fabricante.

**Porcionamento** - Os alimentos devem estar em temperatura ambiente por, no máximo, 30 minutos ou em área climatizada por até 2 horas.

**Dessalga** - Os alimentos devem estar sob refrigeração e com troca de água frequente.



### 5 - Preparo

O cozimento, também chamado de cocção, é a fase mais conhecida do restaurante. Com a ação do calor, o alimento tem seu sabor e fibras alteradas. Além disso, o cozimento combate a ação de micróbios. O ideal para o cozimento é o alimento atingir a temperatura de 70 graus em seu centro.



### 6 - Recolhimento de alimentos.

É importante o restaurante coletar e guardar amostras de todos os produtos que estão no cardápio, pois, em caso de toxinfecção alimentar, as amostras podem revelar as causas e identificar o problema. Um compromisso com a saúde do cliente.



### 7 - Manejo de resíduos.

O manejo correto dos resíduos evita a contaminação e ainda preserva o meio ambiente. Subprodutos como óleo usado, resíduos de limpeza da caixa de gordura, vidros, lâmpadas fluorescentes, plástico e resíduos orgânicos devem ser coletados e identificados em recipientes específicos.



# GESTÃO DA OPERAÇÃO E DO FUNCIONAMENTO.

Um detalhamento completo para o restaurante abrir as portas.

## 1 - Como montar o cardápio. Quais os pratos que o seu restaurante vai oferecer?



O cardápio é a essência do restaurante. É a materialização do negócio. Para montar o cardápio, é necessário definir a identidade do restaurante, as necessidades da clientela e os preços.

Também é importante ter acesso fácil aos ingredientes e ter equipamento em boas condições. Assim, todos os pratos do cardápio estarão sempre disponíveis ao cliente.

Cada prato deve ter uma ficha técnica sobre o preparo: matérias-primas utilizadas, quantidade, rendimento, custo da produção e montagem do prato.

## 2 - Como calcular a quantidade de compras do restaurante?

Use a fórmula a seguir, coloque tudo na ponta do lápis e compre a quantidade certa de produtos para o seu restaurante.

$$Qp = Cd \times T \times 1,10$$

**Qp:** Quantidade de produtos que serão comprados.

**Cd:** Consumo diário do restaurante.

**T:** Número de dias entre duas compras consecutivas.

**1,10:** Margem de segurança de 10% para evitar desabastecimento.

## 3 - Funcionários e equipe. A força do seu restaurante.

Um restaurante é feito de pessoas que servem outras pessoas. É a parte mais importante do seu negócio. Qualidade de funcionário é qualidade do negócio.



### a) Seleção e recrutamento do pessoal

- É importante definir o perfil do candidato: idade, nível de escolaridade, personalidade, experiência, conhecimento da área e cursos de atualização.

### b) Capacitação e reciclagem dos funcionários

- Um bom restaurante capacita, treina e recicla seus funcionários constantemente. Uma equipe com conhecimento, higiene e boas práticas cumpre a legislação e torna o negócio eficiente.

#### Como é o funcionário perfeito?

- **Tem hábitos higiênicos:** banho diário, unhas cortadas e sem esmalte, cabelos presos com touca, não usa adornos (brincos pulseiras e anel), sapatos fechados, uniforme completo e de cor clara.

- **Tem vontade de aprender e aperfeiçoar:** funcionário treinado tem mais autoestima e maior produtividade. Com um time assim, seu restaurante diminui a rotatividade de pessoas.

c) **Saúde dos funcionários** - Quem manipula os alimentos do restaurante deve estar com a saúde em dia, para evitar propagação de doença pelos alimentos.



#### Como promover a saúde dos funcionários?

- Acompanhe e monitore cada funcionário, exigindo exames médicos periodicamente.

- Exija o uso de equipamento de proteção individual (EPI).

- O restaurante deve investir na conscientização da saúde do funcionário.

## 4 - Manutenção preventiva. Quer manter o negócio? Mantenha o funcionamento e a limpeza dos equipamentos.

Prevenção é a melhor forma de evitar contaminação ou qualquer dano nos equipamentos. Máquina parada ou contaminada significa prejuízo.



Conserve e limpe todos os utensílios, móveis e veículos do restaurante. Monte um cronograma de manutenção preventiva e reduza as chances de defeito e contaminação dos equipamentos.

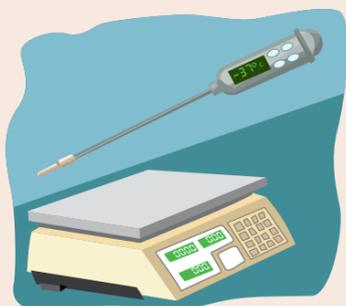


### 5 - Água potável é obrigação para um restaurante.

Na produção do alimento, todos os processos devem ser realizados com água potável.

O reservatório de água deve ser higienizado a cada 6 meses ou conforme a legislação local.

Tubulações e encanamentos devem estar em perfeitas condições, para não ocorrer vazamentos e contaminações.



### 6 - Calibração de equipamentos.

Termômetros, balanças e outros equipamentos devem ser calibrados periodicamente. Chame sempre uma empresa credenciada para fazer a calibração e garantir a qualidade, evitar a contaminação e o desperdício.



### 7 - Controle integrado de pragas. Restaurante que afasta as pragas atrai os clientes.

Evite o acesso e abrigo de pragas e insetos no seu restaurante. Contrate uma empresa credenciada para corrigir esse problema e prevenir a contaminação.



### 8 - Documentação e normas em dia. Restaurante legalizado é um bom negócio para o dono e para a sociedade.

Seu restaurante não é apenas um estabelecimento que gera lucro. Também gera emprego, renda, interage com clientes e funcionários, com o meio ambiente e faz diferença para o seu bairro. Pra manter essa cadeia funcionando e protegida, seu restaurante precisa se enquadrar em exigências legais e normas.

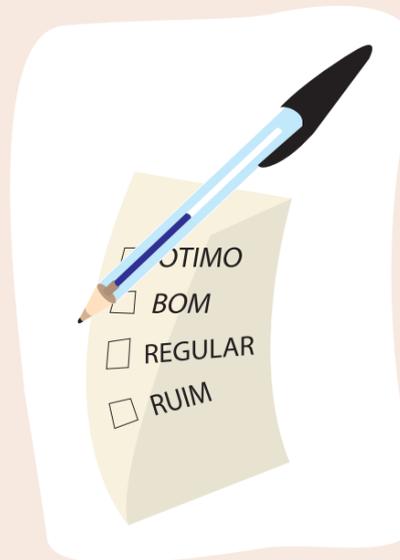
- Alvarás de localização, funcionamento, sanitário e ambiental.
- Projeto contra incêndio.
- Programa de prevenção de riscos ambientais (PPRA).
- Programa de controle médico e saúde ocupacional (PCMSO).
- Atendimento às normas para pessoas com necessidades.
- Atendimento às normas sanitárias (RDC 216-Anvisa, POPs, manual de boas práticas; capacitação dos manipuladores de alimentos).



### 9 - Finanças do restaurante. Um assunto que é da sua conta.

Dinheiro no restaurante é a sobrevivência do negócio. Quem controle as finanças melhora a rentabilidade e não perde dinheiro. Conheça os cuidados básicos no setor financeiro do restaurante.

- Fluxo de caixa.
- Contas a pagar.
- Contas a receber.
- Folha de pagamento dos funcionários.



### 10 - Planejamento estratégico do negócio. Fazer o restaurante dar certo tem que estar nos seus planos.

O planejamento é o momento em que se faz uma análise completa do negócio. Deve ser feito antes de abrir o restaurante. É no planejamento que você define pontos que vão fazer toda diferença para o sucesso:

- Pesquisa do ponto.
- Perfil do cliente.
- Custo do cardápio.
- Preço de venda.
- Pesquisa dos concorrentes e o preço que praticam.

O cliente não vai a um restaurante atrás apenas da comida; ele vai atrás da experiência, da apresentação do prato, do ambiente agradável e quer ser servido com atenção e agilidade. Um bom restaurante sabe que vende grandes momentos. Conheça as estratégias que vão diferenciar o seu restaurante de todos os concorrentes.

# GESTÃO DE RESULTADOS

Bom atendimento, marketing e divulgação. As ferramentas que vão fazer o seu restaurante lotar.



**1 - Atendimento é tudo. Um bom serviço antes era diferencial, mas hoje é uma obrigação para um restaurante.**

**O que o cliente espera do seu restaurante?**

- Ser tratado com exclusividade.
- Ser tratado com urgência.
- Ser atendido com cortesia.
- Ter respostas para suas dúvidas e problemas.

**O que você pode oferecer para atrair e fidelizar o cliente?**

- Placa de identificação do estabelecimento visível, estacionamento fácil, segurança, iluminação, recreação para crianças, serviço de reserva eficiente, área de espera, serviço de recepção, diversas formas de pagamento, relacionamento e promoção com o cliente em datas comemorativas.

**2 - Marketing. Seu restaurante pode deixar uma boa marca no mercado e na memória do consumidor.**

**Conheça técnicas básicas de marketing e adote no seu negócio:**

- Identidade visual, desenvolvimento e fortalecimento da marca, padronização de todas as peças do restaurante, folders e panfletos de divulgação, estar presente em guias e roteiros da sua cidade, fazer parte de associações e entidades que promovem os restaurantes locais.

- Invista nas redes sociais. A internet tem o poder de multiplicar a divulgação do seu restaurante.

