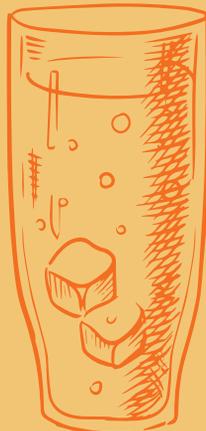


MINHA EMPRESA SUSTENTÁVEL
PARA ATUAIS E FUTUROS EMPRESÁRIOS



Bares & restaurantes



Centro Sebrae de
Sustentabilidade



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 Vinícius Lages

UNIDADE DE ACESSO À INOVAÇÃO E TECNOLOGIA DO SEBRAE NACIONAL

Gerente Célio Cabral de Sousa Júnior

Técnico Alexandre de Oliveira Ambrosini

SEBRAE EM MATO GROSSO

Presidente do Conselho Deliberativo Hermes Martins da Cunha

Diretor-Superintendente José Guilherme Barbosa Ribeiro

Diretora Técnica Leide Garcia Novaes Katayama

Diretora Administrativo-Financeira Eneida Maria de Oliveira



Gerente Suênia Sousa

Equipe Elton Ribeiro, Isabela Rios, Jéssica Ferrari, José Santiago, Luanna Duarte, Nager Amui,

Raquel Apolônio, Renata Taques, Rogério Sousa

Revisão Renata Taques, Jéssica Ferrari, Isabela Rios

Colaboração Raphael Maimoni (Restaurante Dom Agostinho – Cuiabá, MT)

EDIÇÃO Giral Viveiro de Projetos

Direção Técnica Mateus Mendonça **Edição** Julio Lamas e João Mello Bourroul

Redação Diogo Vallim e João Teixeira **Revisão** João Mello Bourroul

Projeto Gráfico Luciano Arnold **Diagramação e infografia** Luciano Arnold

Foto de capa Crayonstock

Minha Empresa Sustentável: Bares & Restaurantes. Centro Sebrae de Sustentabilidade – Cuiabá: 2016.

32 p. il.

ISBN 978-85-7361-078-9

1. Sustentabilidade; 2. Pequenos negócios; 3. Práticas sustentáveis; 4. Gestão de empresas;
5. Competitividade; 6. Bares; 7. Restaurantes; 8. Gastronomia; 9. Reciclagem. **I. Título.**

CDU: 030 [036]

TENDÊNCIAS DO MERCADO	4
-----------------------	---

PROCESSOS PARA a SUSTENTABILIDADE

 PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO	6
 GESTÃO DA QUALIDADE	7
 GESTÃO FINANCEIRA	8
 ENCADEAMENTO PRODUTIVO	10
 POLÍTICAS PÚBLICAS	11
 GESTÃO DE PESSOAS	12
 COMPRAS SUSTENTÁVEIS	14
 DESENVOLVIMENTO SOCIAL	15
 GESTÃO AMBIENTAL	
USO EFICIENTE DE ÁGUA	16
GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS	18
USO EFICIENTE DE ENERGIA	20
 LEGISLAÇÃO, NORMAS e CERTIFICAÇÕES	22
 MARKETING e COMUNICAÇÃO	23
 MERCADO e CONSUMO CONSCIENTE	25

COLOCANDO NO PAPEL	26
--------------------	----

DIAGNÓSTICO	28
-------------	----

RESUMO DAS DICAS	30
------------------	----

O mercado de bares e restaurantes é um setor que tem apresentado uma sólida expansão no Brasil. Alavancado por um bom momento macroeconômico e o baixo desemprego nos últimos dez anos, o setor já se beneficia da estimativa que uma em cada três refeições tem sido feita fora de casa pelos brasileiros. A perspectiva futura, porém, é ainda mais otimista. Até 2020, espera-se que mais da metade das refeições sejam atendidas por esse segmento.

Com um crescimento anual em torno de 10% na última década, o setor agrega mais de 1,5 milhão de bares e restaurantes, gerando 6 milhões de empregos diretos em todo o país. Ou seja, se por um lado estamos falando de um mercado em crescimento, o empreendedor deve entendê-lo também como altamente competitivo. A concorrência pode se dar por localização, proposta de valor, público-alvo e segmento, sendo que mais de 35% dos novos empreendimentos fecham antes de concluir seu segundo ano de vida. É preciso se destacar para prosperar e resgatar o investimento inicial aplicado, mas qual é a estratégia que pode ser ao mesmo tempo lucrativa, eficaz e responsável com o meio ambiente e a sociedade? A resposta exige estudo de mercado.

Pensando de maneira aberta e clara nesse dilema que aflige o empreendedor e/ou administrador de um bar ou restaurante, este manual tem como objetivo mostrar que a busca pela sustentabilidade pode contribuir muito para o sucesso de um novo negócio, assim como para o aprimoramento e a renovação de um empreendimento já estabelecido.

Criar um empreendimento sustentável é uma responsabilidade e tanto. A partir do momento que você decide que seu negócio deve respeitar o meio ambiente e contribuir para um mundo melhor, cada tarefa que compõe a rotina de seu bar ou do seu restaurante deve ter esse conceito como guia. Contudo, um empreendimento sustentável é também um desafio permanente. Não basta garantir que seus colaboradores estejam alinhados com o pensamento sustentável, pois a escolha dos seus fornecedores também reflete isso, assim como a forma que você inclui e estimula o engajamento da comunidade vizinha ao seu empreendimento.

Ressalta-se que essa publicação não vai falar apenas de um conceito abstrato que está na moda. A proposta aqui é abordar ações práticas que vão impulsionar seu negócio, dando sugestões sobre como adotar uma gestão moderna e eficiente, em equilíbrio com a natureza e seus recursos que, como se sabe, são essenciais, mas também escassos. Ser sustentável é ser sábio na hora de planejar o negócio e na hora de pensar os mínimos detalhes do seu estabelecimento, do momento que a matéria-prima sai do produtor rural até o instante em que ela é colocada pronta na mesa do seu cliente.

O material que você tem em mãos pretende servir de inspiração. Aqui, haverá uma oportunidade real para conferir informações sobre o mercado de bares e restaurantes, analisar a cadeia produtiva desse setor, entender como montar um painel estratégico para facilitar seu planejamento e se aprofundar nos aspectos mais importantes para a sustentabilidade de um empreendimento de sucesso. Além disso, no final da leitura, você vai poder testar seus conhecimentos práticos na área. Acredite, empreendedor, seu fluxo financeiro, seus clientes e o planeta agradecerão.



150%

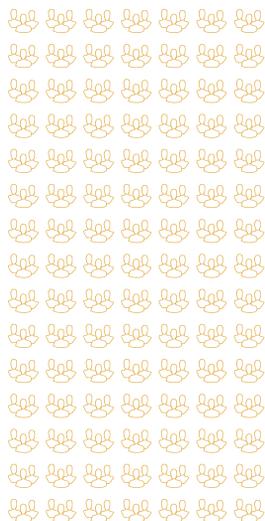
TAXA DE CRESCIMENTO GLOBAL NA VENDA DE ALIMENTOS ORGÂNICOS NOS ÚLTIMOS 5 ANOS



FECHAM AS PORTAS ANTES DE COMPLETAR DOIS ANOS DE ATIVIDADES

6 MILHÕES

DE EMPREGOS DIRETOS



150 MIL TONELADAS

É O QUE UM RESTAURANTE MÉDIO PODE GERAR DE LIXO POR ANO

UMA ENTRE CADA TRÊS REFEIÇÕES É FEITA FORA DE CASA





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Elaborar um bom planejamento estratégico oferece a possibilidade de definir o caminho para o sucesso do seu negócio. É um processo contínuo de estruturação do empreendimento, dando direcionamento e controle para maximizar ganhos e superar desafios.

- ⇒ Primeiro, é necessário definir a Missão, a Visão e os Valores da empresa - são esses fatores que irão guiar o negócio em direção aos seus objetivos. Analise o mercado e estude os concorrentes para traçar um plano com base na sua distinção em relação a eles. Tenha clareza de onde quer chegar e como chegará lá de forma sustentável. Valorize fornecedores e colaboradores como parceiros nessa caminhada.
- ⇒ Para o empreendedor que deseja incorporar princípios de sustentabilidade ao seu negócio, é importante oferecer produtos e serviços diferenciados com o olhar na busca de fornecedores que trabalhem de forma responsável, selecionar criteriosamente os colaboradores, aprimorar constantemente os processos e reduzir os desperdícios.
- ⇒ A opção por uma arquitetura que permita a economia de energia, o reaproveitamento de materiais, o treinamento de equipe e o desenvolvimento de um cardápio adequado à sazonalidade das matérias-primas envolvem custos e conhecimentos que devem ser considerados cuidadosamente.



goo.gl/amdHnJ

Veja dicas sobre planejamento estratégico para pequenos negócios

DE ONDE VEM ESSE INGREDIENTE?

Em São Paulo, o restaurante do Instituto Chão oferece um cardápio 100% vegetariano e orgânico. Através de um modelo baseado na economia solidária, ele possui opções variadas de frutas, legumes e folhas com a garantia de que o cliente pode verificar sua origem até o produtor rural, inclusive podendo comprar diretamente deste, se preferir.



www.institutochao.org

Saiba mais sobre o projeto visitando o site do Instituto Chão

PARA ONDE VAI O QUE SOBRA?

É possível também ter um restaurante sustentável baseado em um cardápio tradicional. Esse é o caso do restaurante japonês Tanuki, que participa ativamente de campanhas de gastronomia sustentável e compensa suas emissões de carbono, priorizando fornecedores com boas práticas ambientais e reciclando desde o óleo de cozinha até as embalagens dos produtos utilizados com apoio de uma cooperativa local.



goo.gl/eD4w7p

Saiba mais sobre as iniciativas verdes do Tanuki

Para ajudar, faça uma análise SWOT – Strengths [Forças], Weaknesses [Fraquezas], Opportunities [Oportunidades] e Threats [Ameaças] – do negócio. Com esse mapa, fica mais fácil se planejar. Lembre-se que oportunidades e ameaças estão relacionadas ao mercado, ou seja, àquilo que o empresário não pode controlar. Forças e fraquezas, por sua vez, estão relacionadas aos processos internos do empreendimento, que podem ser modificados pelo empresário.

VEJA ABAIXO O EXEMPLO DE UMA ANÁLISE PREENCHIDA PARA UM RESTAURANTE SUSTENTÁVEL

Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Variedade do cardápio ◦ Separação dos recicláveis e compostagem dos orgânicos ◦ Atendimento com qualidade e rapidez ◦ Ambiente diferenciado e agradável ◦ Localização privilegiada ◦ Preços acessíveis ◦ Funcionários treinados e clientes valorizados 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Investimentos maiores em equipamentos eficientes ◦ Colaboradores mal treinados ◦ Alta concorrência com preços mais acessíveis ◦ Rotatividade alta de funcionários ◦ Ausência de investimentos em comunicação
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none"> ◦ Crescimento do setor de alimentação fora do lar no país ◦ Aumento do consumo por produtos orgânicos, integrais e naturais ◦ Grandes empresas demandando parcerias com pequenos para fornecimento dos serviços 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Concorrência a preços mais acessíveis ◦ Diversificação do cardápio dos concorrentes ◦ Sazonalidade dos produtos orgânicos que demandam revisões do cardápio



GESTÃO DA QUALIDADE

A gestão da qualidade envolve todos os processos de gestão do negócio. O investimento na constante melhoria de processos, na compra de matéria-prima, na seleção de colaboradores e no atendimento torna a empresa eficiente, reduz o consumo de recursos e aumenta a rentabilidade.

No setor de bares e restaurantes, o empreendedor deve estar especialmente atento ao desempenho das diferentes etapas do processo produtivo. O monitoramento do serviço, da limpeza, do atendimento e da preparação do cardápio deve seguir critérios e, em alguns casos, exige investimento no treinamento dos colaboradores.

⇒ **Monitore o consumo de água e energia de todo o empreendimento. Se possível, individualize o monitoramento por área do bar ou restaurante, entendendo quanto o salão, a cozinha e o estoque utilizam. Conheça as referências de consumo e identifique pontos de vazamento e desperdício. Estude a possibilidade de racionalizar esses recursos cada vez mais, visando à redução de seu uso.**

⇒ **Avalie atentamente os produtos que chegam ao restaurante. Atenção para o fato de que, em caso de contaminações, o empreendedor pode ser responsabilizado diretamente pela qualidade do produto final servido no estabelecimento.**

- ⇒ Conheça a higiene sanitária definida pelas normas técnicas e sanitárias durante toda a preparação dos alimentos, assim como suas respectivas temperaturas de armazenamento. Lembre-se que cada alimento tem seus próprios modos de preparo e conservação.
- ⇒ Para garantir a qualidade do atendimento final, realize pesquisas diretas com os consumidores. O empresário deve estar em constante contato com o cliente, indo até a mesa, conhecendo suas preferências e fiscalizando o atendimento.



goo.gl/GtMOrP

Cartilha de boas práticas nos serviços de alimentação – ANVISA



goo.gl/WQUZiK

Veja dicas sobre gestão da qualidade para pequenos negócios



GESTÃO FINANCEIRA

O equilíbrio financeiro de um restaurante ou de um bar é um dos pilares da sustentabilidade empresarial. Para manter o sucesso e enfrentar os desafios diários, uma boa gestão das finanças é vital tanto para os negócios tradicionais quanto para os que prezam pelas melhores práticas ambientais. Ainda assim, o plano financeiro de um restaurante ou bar sustentável possui algumas particularidades. Veja algumas dicas:

GASTOS [INVESTIMENTO INICIAL, CUSTOS E DESPESAS]

O valor da compra ou do aluguel do ponto comercial, os custos com reformas necessárias e as despesas com equipamentos e mobiliário estão entre os principais gastos para abrir um negócio. A recuperação desse investimento inicial mostra que seu negócio é rentável.

- ⇒ Despesas com insumos, serviços, marketing e vendas, sendo eles fixos ou não, devem ser contabilizados mensalmente. Avalie, a partir desse controle, quanto de dinheiro o seu negócio usa em média para se manter equilibrado e com fluidez de caixa.
- ⇒ Visando ganhos maiores e custos menores no futuro, um restaurante ou bar sustentável deve estar preparado para investir inicialmente cerca de 10% a mais do que um empreendimento tradicional. Esta despesa adicional no começo pode estar relacionada com custos extras em arquitetura e instalação de sistemas econômicos de água e energia, por exemplo. Esse investimento será revertido em custos menores na manutenção de equipamentos e no consumo de água e energia do bar ou restaurante.

EM NÚMEROS PARA ENTENDER

A Abrasel recomenda que o lucro líquido de um restaurante seja ao menos **4%** do investimento inicial. Por exemplo, um restaurante que fatura **R\$ 80 mil** por mês tem lucro líquido, em média, de **R\$ 16 mil** [20% do faturamento bruto]. Nesse caso, o investimento não pode ultrapassar **R\$ 400 mil**, pois o lucro (R\$ 16 mil) representa 4% do que será investido (R\$ 400 mil). Para o planejamento financeiro de um restaurante sustentável, onde a tendência é um maior investimento inicial e um menor custo fixo, essa fórmula pode ser usada como referência.



goo.gl/TJy6pm

Veja 5 dicas da Abrasel para abrir um restaurante

PREÇO DE VENDA

O valor cobrado pelos produtos e serviços de seu bar ou restaurante é o que, no final, pagará todos os gastos. Ele deve ser calculado levando em conta os custos operacionais [compras de insumos, custo com colaboradores, água, luz, telefone etc.] e despesas comerciais [marketing e vendas]. Com estas informações em mãos é possível definir o preço ideal dos seus produtos ou serviços.

⇒ No mercado de alimentação, um ponto importante para se levar em conta na hora de definir preços é a tributação governamental sobre os produtos, especialmente bebidas. A venda de bebidas (refrigerante, água, cerveja e suco) pode representar entre 40% e 60% do faturamento de bares e restaurantes. É preciso estar atento aos ajustes tributários para corrigir os preços.

⇒ Num bar ou restaurante sustentável considere a possibilidade de cobrar um pouco mais pelo oferecimento de um produto diferenciado. Em todo os casos a fórmula para definir o preço ideal é a mesma: **PREÇO = CUSTO + DESPESAS + MARGEM DE LUCRO.** Mas, antes de fazer o preço de venda, verifique o regime de tributação no qual sua empresa está inserida.

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO E PONTO DE EQUILÍBRIO

Margem de Contribuição é quanto cada produto vendido contribui para pagar as despesas fixas mensais e formar o lucro final.

Ponto de equilíbrio é a venda mensal necessária para gerar a receita suficiente para pagar as despesas que a empresa tiver no mês. Isto é, “empatar” o investimento – não ter lucro acumulado no mês, mas também não ter prejuízo.

A Abrasel [Associação Brasileira de Bares e Restaurantes] estima que a margem de lucro líquido dos empreendimentos do setor é de cerca de 20% do faturamento, em média. Em um bar ou restaurante bem administrado e financeiramente equilibrado – com preço de venda mais alto e custos fixos mais baixos – é possível que essa margem chegue até 25%.

RETORNO DO INVESTIMENTO

Um bar ou restaurante só é viável se for capaz de devolver o valor total investido. O prazo de retorno é o quanto demorará para recuperar o investimento inicial, podendo variar de negócio para negócio.

⇒ Atente para a entrada e saída de dinheiro, o chamado fluxo de caixa – essa informação auxilia na previsão dos acontecimentos futuros, dando tempo de tomar as decisões necessárias. Por isso, organize a rotina do empreendimento e revise o fluxo de caixa diariamente.

⇒ Saber a situação financeira e ter metas estabelecidas facilita na hora de decidir sobre novos investimentos em infraestrutura ou em recursos humanos.

⇒ Valorize parcerias com fornecedores – essas relações podem criar ganhos para as duas partes, acelerando o prazo de retorno.

⇒ Para minimizar os gastos, elimine desperdícios sempre.

goo.gl/3oKtDQ

Veja dicas sobre
gestão financeira
para pequenos
negócios





ENCADREAMENTO PRODUTIVO

A dinâmica do mercado conduz ao encontro entre grandes e pequenos empreendimentos. Quando há parceria, com a inserção das micro e pequenas empresas na cadeia de valor das grandes, chamamos de encadeamento produtivo. Cada vez mais, o mercado tem exigido que empresas de grande porte tenham processos sustentáveis e as certificações que acompanham essa demanda. Uma vez certificadas, elas têm a obrigação de formar uma cadeia de valor sustentável, exigindo que os fornecedores também tenham esses atributos. Para participar, os pequenos negócios precisam se preparar para encarar desafios, mas também potenciais oportunidades.



Fornecedores

Na posição de cliente, o empreendedor de bares e restaurantes pode privilegiar os fornecedores que mais se alinham com os seus princípios sustentáveis.

Fornecedores de produtos orgânicos com soluções alternativas de logística e práticas de responsabilidade social, por exemplo, podem contribuir diretamente para a valorização da proposta do empreendimento, aumentando a rentabilidade e a sua atratividade.



armazenamento

Nas câmaras frias, os alimentos prontos para consumo devem ficar dispostos nas prateleiras superiores, os semi-prontos e/ou pré-preparados nas prateleiras intermediárias e, nas prateleiras inferiores, os produtos crus, que precisam estar separados entre si e também dos demais produtos. Dessa forma, é possível ter controle dos alimentos perecíveis, evitando perdas por vencimento e/ou temperaturas inadequadas de armazenamento. Programe operações periódicas de descongelamento, higiene e manutenção nos seus equipamentos a frio de forma a evitar o acúmulo de gelo, que aumenta o consumo de energia. Além disso, aplique a regra do PVPS (primeiro que vence, primeiro que sai).



entregas

O processo de entrega de produtos variados em bares e restaurantes envolve um conjunto de atividades bastante abrangente. Em última análise, a gestão envolve desde o produtor rural até a chegada na mesa do cliente, que pode consumir nas mais diferentes situações.



CONFEÇÃO DOS PRATOS

Em bares e restaurantes, a confecção de pratos é um elemento fundamental da sua proposta de valor como empreendimento.

Para que o estabelecimento ofereça uma entrega efetivamente sustentável é necessário considerar desde a definição inicial do cardápio a ser oferecido até a sua efetiva preparação para o consumo.

goo.gl/BpcZC3

Veja mais dicas
sobre encadeamento
produtivo para
pequenos negócios



Serviço

O processo de atendimento de bares e restaurantes envolve todos os elementos que compõem a experiência de consumo do cliente no empreendimento. Em busca da sustentabilidade, o empresário deve considerar desde a modalidade da oferta – à la carte, bufê ou outra opção alternativa – até os materiais utilizados para servir.



Gestão de Resíduos

A gestão ambientalmente correta dos resíduos gerados depois do consumo é de extrema importância para a cadeia produtiva sustentável. Dar a destinação adequada aos materiais recicláveis, compostar os restos orgânicos e adotar outras estratégias de redução de desperdício trazem resultados positivos para o meio ambiente e a sociedade.



POLÍTICAS PÚBLICAS

A sinergia entre políticas públicas e o setor de bares e restaurantes pode ser uma alavanca interessante para o empreendedor. Para facilitar a estruturação de micro e pequenas empresas, os diferentes níveis de governo vêm desenvolvendo um conjunto de políticas que apoiam a realização de seus negócios. As vantagens são amplas, basta reconhecer as oportunidades:

- ⇒ É papel dos bares e restaurantes que comercializam bebidas alcoólicas o acompanhamento contínuo das políticas públicas para o setor. Engaje-se em campanhas que promovam o consumo consciente e esteja atento às políticas de mitigação de riscos relacionados ao consumo excessivo, como dirigir alcoolizado.
- ⇒ Procure nos diários oficiais (União, estado ou prefeitura) e outros canais de comunicação editais que oferecem oportunidades para fornecedores que utilizam processos sustentáveis.
- ⇒ Participe dos debates do setor e trabalhe ativamente para a criação de oportunidades para bares e restaurantes com práticas de sustentabilidade.
- ⇒ Conheça a Política Nacional de Resíduos Sólidos e estude a possibilidade real de minimizar sua geração de resíduos. Se possível, com o emprego de soluções que gerem renda para o empreendimento. No caso de municípios que já regulamentaram leis determinando pagamento para a destinação dos resíduos dos estabelecimentos comerciais, a redução na geração representa uma redução de custos.



goo.gl/J6t6w8

Veja dicas do Sebrae
sobre políticas
públicas para
pequenos negócios



GESTÃO DE PESSOAS

Por atuarem diretamente com a satisfação do cliente, todos os funcionários de um bar ou restaurante devem focar em realizar suas atividades com o maior cuidado e qualidade possível. Neste setor, o número de funcionários varia conforme o tamanho do empreendimento, mas, de forma geral, o quadro de colaboradores de um restaurante ou bar deve ter alguns dos cargos a seguir:

PROPRIETÁRIO [gerente]

É a pessoa que mais está por dentro do negócio. Deve realizar a gestão administrativa e financeira, o controle de estoque e estar em dia com a legislação, mantendo a execução de todas as atividades segundo as melhores práticas de qualidade e higiene.

COZINHEIRO-CHEFE

É o comandante da cozinha, gerencia as etapas de preparação dos pratos de acordo com o cardápio do dia e fiscaliza a sua apresentação, garantindo a limpeza e higiene na execução dessas atividades, além da satisfação do cliente. Este profissional também deve ser qualificado tecnicamente para treinar a equipe, definir a forma de trabalho e garantir a qualidade do produto.

BARMAN

É o responsável pelo preparo das bebidas, organização do estoque de ingredientes para os drinques e seu armazenamento. É também uma pessoa importante na relação direta com os clientes.

NUTRICIONISTA

No bar ou restaurante que tem foco na comida saudável, por exemplo, uma pessoa responsável e com conhecimento sobre o tema é essencial para a elaboração do cardápio e, se possível, de um manual de boas práticas para ser consultado durante a preparação dos pratos.

AJUDANTE DE COZINHA

A maioria dos restaurantes não tem esse cargo. Subordinado ao cozinheiro principal, é o responsável por lavar, descascar, cortar, ralar e pré-cozinhar ingredientes para os pratos. Também pode disponibilizar os alimentos no bufê, supervisionar os utensílios utilizados e organizar a entrega dos pedidos.

GARÇOM

É o principal ponto de contato com os clientes. Responsável por manter todas as mesas organizadas e limpas, pode também auxiliar na organização do bufê, devendo estar atento às melhores práticas de atendimento ao público.

CAIXA

Geralmente, é o próprio empresário. No caso de um funcionário, porém, deve ser alguém de confiança, ágil e com bom raciocínio lógico. Não pode ter qualquer contato com os alimentos, já que manipula dinheiro.

AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

Responsável por lavar pratos, copos e utensílios, assim como limpar banheiros e cuidar da manutenção de todo o ambiente do restaurante.

OUÇA SEMPRE SEU CLIENTE

Um dos erros mais comuns entre empreendedores de restaurantes e bares em fase de crescimento é assumir que já conhece o comportamento dos seus clientes. Conforme o negócio evolui, o dono tende a se afastar das operações por achar que já conhece seu público. Não deixe jamais de ouvir seu consumidor. Qualidade de atendimento e sustentabilidade caminham juntas.

A sensibilização e o engajamento dos funcionários é um dos aspectos mais importantes para tornar seu negócio sustentável, uma vez que serão eles que irão aplicar as ações sustentáveis no dia a dia de sua empresa. Como o setor apresenta altas taxas de rotatividade entre os funcionários, são cada vez mais necessárias medidas que visem o bem-estar dos colaboradores e a retenção de talentos.

- ➔ Promova cursos de capacitação na manipulação de alimentos, gastronomia, boas práticas de higiene, entre outros fatores que aumentam a eficiência dos serviços prestados.
- ➔ Invista tempo na educação ambiental dos colaboradores e fornecedores através de palestras, cursos e workshops. Isso estimula o comprometimento dos funcionários com a gestão sustentável do seu negócio.
- ➔ Valorize a diversidade dos seus colaboradores e estimule a cooperação entre a equipe, reconhecendo resultados.
- ➔ Se possível, ofereça espaços de convivência e descanso.
- ➔ Empregar pessoas que vivem no entorno é uma boa maneira de promover o desenvolvimento social da região.



goo.gl/u07avk

O Sebrae disponibiliza o curso "Boas Práticas nos Serviços de Alimentação - Gestão de Segurança", que pode ser feito pela internet



pas.senai.br

O Programa Alimentos Seguros (PAS), da parceria Sebrae-Senai, traz uma visão geral de boas práticas para o setor de alimentação



goo.gl/Lk0nK5

Veja dicas sobre gestão de pessoas em pequenos negócios

reconheça seus aliados

"Não se faz a sustentabilidade sozinho. Sempre estamos focados na conscientização e envolvimento dos funcionários", é o que diz o lema da rede de pizzarias Rei da Pizza, em Camaçari-BA. Desde a compra dos ingredientes, passando pelo serviço ao cliente, até o descarte dos resíduos, este negócio envolve seus colaboradores diretamente, capacitando-os nas melhores práticas ambientais. É um dos casos de sucesso reconhecido pelo Sebrae.



COMPRAS SUSTENTÁVEIS

Uma cadeia produtiva sustentável começa com o estabelecimento de um sistema de compras sustentáveis. Não basta olhar apenas o preço e a qualidade dos produtos. Nesse sentido, é fundamental saber como suas matérias-primas são produzidas e distribuídas. Na aquisição de utensílios de mesa e cozinha, mobiliário e equipamentos do salão, também deve-se priorizar fornecedores que possuam práticas de gestão sustentável.

A melhor forma de garantir a sustentabilidade nas compras é dar preferência aos produtos locais, plantados ou fabricados de acordo com as melhores práticas ambientais e baseados em um comércio ético e justo. Para isso, busque utilizar alimentos da estação do ano, já que eles demandam menos energia para sua produção, e faça parcerias com produtores locais ou associações orgânicas da região. Avalie também a possibilidade de comprar peixes e carnes criados de forma sustentável, que causam menos impactos ao meio ambiente.

- Comprar suas matérias-primas de fornecedores locais auxilia no desenvolvimento socioeconômico da região onde está localizado o seu negócio e reduz os custos de transporte e impactos ambientais associados.
- Estude a previsão de vendas dos fornecedores para manter um bom controle de estoque e comprar apenas o necessário. Procure realizar parcerias com produtores, cooperativas, mercados ou padarias para receber doações e utilizar esses ingredientes em suas receitas. Respeite a sazonalidade dos produtos.

100% TRANSPARENTE

Seja pela época dos produtos ou pela falta de ingredientes essenciais para seus pratos, o empreendedor pode não conseguir oferecer um cardápio 100% orgânico. Nestes casos, opte pela transparência, informando no cardápio quais as opções integralmente orgânicas, diferenciando-as daquelas que apenas contém ingredientes convencionais. Evite a todo custo a propaganda enganosa. Algumas dicas podem ajudar neste sentido:

- Analise os hábitos e preferências do cliente e busque fornecer informações sobre o impacto socioambiental de seus ingredientes. Entre outras iniciativas, criar uma horta própria no local para abastecer seu estabelecimento ajuda a reduzir custos e garante a qualidade da origem dos alimentos.
- Caso seu estabelecimento possua um sistema de entregas, veja a possibilidade de utilizar bicicletas para o transporte e avalie a compra de embalagens de diversos tamanhos e formas para otimizar a entrega e reduzir os resíduos gerados.
- Utilize apenas produtos biodegradáveis para os serviços de manutenção e limpeza.
- Priorize a compra de mobiliário verde (madeira certificada, de demolição ou de reflorestamento, além de materiais recicláveis ou reciclados) e utilize papel reciclado no seu cardápio.

7 MIL

NÚMERO APROXIMADO
DE PRODUTORES
ORGÂNICOS NO BRASIL

Fonte: IBD



Veja dicas
sobre compras
sustentáveis
para pequenos
negócios

goo.gl/3eKkR0

Atento às estações

Além da sazonalidade dos vegetais, fique atento também à sazonalidade de produtos de origem animal. Há casos de confeitarias que trabalham com ovos orgânicos e que enfrentam desafios de acesso ao produto em épocas de muito calor, quando as galinhas põem menos ovos. Quando se trabalha com produtos orgânicos um bom planejamento é fundamental.



DESENVOLVIMENTO SOCIAL

Realizar ações de responsabilidade social é uma ótima maneira de agregar valor ao seu negócio e promover o desenvolvimento socioeconômico da região onde seu estabelecimento se situa. Avalie como as atividades do seu negócio podem ajudar a comunidade local a se desenvolver. Algumas dicas podem ser úteis:

- ⇒ Considere a possibilidade de ser um ponto de entrega de óleo de cozinha usado para posteriormente destiná-lo para a reciclagem.
- ⇒ Se tiver espaço disponível, tente montar uma horta própria para cultivo de ervas e temperos. Essa horta pode ser um polo de educação ambiental do bairro e fomentar o relacionamento entre os moradores.
- ⇒ A valorização da cultura local no cardápio, como cachaças locais, cervejas artesanais e pratos típicos, é uma forma de fomentar o desenvolvimento local.
- ⇒ Fora do horário de funcionamento, ofereça o espaço do seu estabelecimento para eventos realizados pela e para a comunidade.
- ⇒ Procure engajar a vizinhança na melhoria dos espaços públicos da rua/bairro do entorno e avalie se é possível financiar tais ações junto com outros estabelecimentos comerciais da região.
- ⇒ Realize um balanço das ações que foram realizadas, monitore como elas melhoraram a qualidade de vida de quem mora na região e agregue valor ao serviço oferecido pelo seu estabelecimento.



goo.gl/bLcJde

Veja dicas sobre
desenvolvimento social
para pequenos negócios

restaurante e POLO DE EDUCAÇÃO

O restaurante Recanto das Ervas, de Campo Grande, no Mato Grosso do Sul, nasceu e cresceu através da experiência da empreendedora Márcia, que cultivava ervas e dava cursos sobre seu uso na gastronomia. Hoje, seu estabelecimento é reconhecido como um importante agente na valorização e desenvolvimento do mercado local. Seus clientes são servidos do lado da horta.



goo.gl/ciMEwW

agregando todos

A rede jovem internacional Slow Food Youth Network é formada por profissionais de diversas áreas, desde comunidades tradicionais indígenas e quilombolas até produtores rurais, cozinheiros, estudantes, professores e pesquisadores. São jovens atuantes em suas áreas de conhecimento que estão transformando seus territórios através da valorização dos alimentos orgânicos e locais.



goo.gl/LfhrUI



GESTÃO AMBIENTAL USO EFICIENTE DE ÁGUA

A água é um recurso escasso e tomar atitudes para reduzir o seu consumo e evitar desperdícios são os primeiros passos para uma gestão responsável. É necessário ter controle sobre os processos internos do negócio – para isso é essencial identificar a quantidade de consumo, além dos locais e períodos em que isso mais ocorre.

- ⇒ Realize inspeções periódicas de vazamentos: feche o registro central de água e verifique se o contador continua girando, se continuar é sinal de vazamento.
- ⇒ Uma ótima solução para diminuir o consumo e os gastos com água potável pode ser a instalação de sistemas de captação de água da chuva. Para isso, pondere sobre as seguintes questões: qual o consumo de água da sua empresa? Quanta chuva é esperada no ano? Qual a área do telhado da empresa que está disponível para captação? Com essas respostas é possível definir o tamanho do reservatório/cisterna e modelar o sistema que irá coletar a água, tratá-la e reutilizá-la em descargas, irrigação e/ou limpeza de pisos.

50%

É O QUANTO A UTILIZAÇÃO DE SISTEMAS DE DESCARGA DE FLUXOS REDUZIDOS, COMO OS ACIONADORES DUPLOS, PODEM GERAR DE ECONOMIA

Fonte Cartilha gestão da água AMBEV



goo.gl/6d2ie8

Aprenda mais sobre técnicas de reúso



goo.gl/rCuQHg

Dicas sobre captação de água da chuva



goo.gl/797Kkz

Veja dicas para evitar o desperdício d'água

- Avalie se a água usada em certos processos pode ser reutilizada, como a água dos balcões térmicos de banho-maria ou das pias na lavagem de louças.
- Disponibilize álcool em gel para auxiliar na desinfecção das mãos dos funcionários que manipulam alimentos.

A cozinha e os banheiros são os ambientes que mais consomem água em bares e restaurantes. Em conjunto, ações práticas podem reduzir o seu consumo em até 62%. Confira algumas dicas para se aproximar desse número:

- Otimize o processo de higienização e preparação de alimentos e receitas usando menos água corrente.
- Acumule a louça suja numa bacia e, 10 minutos antes de lavá-las, deixe de molho com 20 litros de água, 1 colher de sopa de cloro e outra de detergente. Isso vai facilitar a lavagem e irá reduzir o consumo de água.
- Ensaboe todos os copos e pratos antes de enxaguar. Isso pode reduzir o consumo de água em até 80% nas pias da cozinha. Avalie também a possibilidade de adquirir equipamentos de lavagem automática de louças. Dependendo do volume a ser lavado, estes equipamentos trazem uma redução significativa no consumo de água para lavar a mesma quantidade de louça.
- Instale arejadores e temporizadores nas torneiras. Cada um pode sair por R\$ 10, em média, e economizam 59% no consumo nas torneiras.
- Utilize controladores eletrônicos de fluxo e acionamento nas torneiras e mictórios. Por até R\$ 80 de investimento na unidade é possível diminuir em 75% o uso de água.

aproveitando a CHUVA

A Casa Gastronômica Expresso 500, em Belo Horizonte (MG), possui um sistema de captação da água com capacidade para tratamento e armazenagem de 20 mil litros de água. O bar desenvolvido em família consegue reutilizar a água captada nas privadas, lavanderia e lavagem das áreas comuns. Essa mesma água ainda pode ser utilizada em um sistema de resfriamento do restaurante em dias mais quentes: a cobertura do edifício recebe jatos de água, amenizando a temperatura interior, sendo que o excedente é novamente captado, armazenado e reutilizado. Ou seja, além de reduzir o consumo de água, também diminui os gastos com energia do ar-condicionado.



goo.gl/eHnQVW



GESTÃO AMBIENTAL

GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

Após o consumo, a gestão adequada dos resíduos é uma etapa crucial do gerenciamento ambiental em um bar ou restaurante. Desse modo, a melhor forma de garantir uma boa gestão de resíduos é eliminar toda e qualquer forma de desperdício nas etapas e processos internos do seu estabelecimento. Apesar do alto volume de resíduos gerados pelo setor, grande parte deles podem ser destinados para a reciclagem ou recuperados através da compostagem para serem reaproveitados como adubo para a produção agrícola.

Olhar para sua cadeia produtiva é o primeiro passo. Faça um mapeamento detalhado, apontando as fases do processo produtivo que mais geram resíduos e quais os tipos gerados. Sabendo isso, fica mais fácil identificar as causas e reduzir os excessos.

- ⇒ Reveja seus processos e defina medidas de redução como primeira prioridade, seguindo os princípios de reutilizar e reciclar para diminuir custos de produção e funcionamento.
- ⇒ Estabeleça um sistema de controle de sobras de alimentos, pesando e registrando o que sobrou de comida a cada dia. Utilize esta informação para investigar o motivo das sobras e rever as quantidades das porções oferecidas.
- ⇒ Realize treinamentos específicos com sua equipe para garantir a separação adequada dos recicláveis de acordo com as cores de sacos e lixeiras.

- ⇒ Procure utilizar todo o alimento que foi adquirido, inovando na forma de reaproveitar antigos rejeitos, como talos e raízes em sopas e recheios de tortas.
- ⇒ Busque fornecedores que utilizem embalagens retornáveis ou que disponibilizem os alimentos a granel. Isso reduz a geração de resíduos e a necessidade de recursos naturais para fabricação de novas embalagens.
- ⇒ Separe os resíduos orgânicos (restos de comida e cascas de alimentos) e realize a compostagem internamente ou estabeleça uma parceria com organizações que realizem esse processo.
- ⇒ Monte uma horta no quintal, no jardim vertical ou na laje/telhado do seu estabelecimento e utilize nela o adubo/composto gerado na compostagem para o cultivo de ervas e hortaliças consumidas pelo estabelecimento, fechando o ciclo dos alimentos.

150 MIL TONELADAS

É O QUE UM RESTAURANTE MÉDIO
PODE PRODUZIR DE LIXO POR ANO

Fonte: Restaurante Natural – Sebrae

1 LITRO DE ÓLEO CONTAMINA 20 MIL LITROS D'ÁGUA

INVISTA EM TECNOLOGIAS DE PREPARO QUE REDUZAM GASTOS. O USO DE UMA FRITADEIRA ELÉTRICA, POR EXEMPLO, REDUZ O CONSUMO DE ÓLEO EM ATÉ 60%

Fonte Sebrae Nacional

- Uma boa gestão do estoque reduz o desperdício e os custos com compras e contas de luz. Por isso, tente adequar seu cardápio priorizando os produtos do estoque que tem prazo de validade mais próximo de vencer.
- Elimine utensílios descartáveis como talheres, pratos e copos de plástico, reduzindo os custos ao dar preferência aos que podem ser reutilizados.
- Após a segregação dos resíduos recicláveis, armazene-os em local adequado e destine-os para a coleta seletiva. Se essa coleta ainda não existe na sua região, forme parcerias com associações e cooperativas de catadores que darão um destino final adequado ao seu resíduo.
- Latas de cerveja e refrigerante devem ser amassadas, ensacadas e armazenadas até alcançarem um bom volume para serem vendidas às empresas recicladoras. Papelões são separados, amarrados com barbante e levados aos pontos de coleta.

- Realize a coleta e dê uma destinação ambientalmente adequada ao seu óleo de cozinha usado. Há diversas indústrias que podem reciclar o óleo para fabricação de sabão, detergente, glicerina, ração de animais, produção de biodiesel e resina para tintas.
- Padronize as receitas utilizando Fichas Técnicas de Preparação e controle o processo de preparação para reduzir ao máximo o desperdício nesta etapa do seu processo produtivo.
- Fique atento na compra e recebimento dos vegetais e hortaliças. Fornecedores locais disponibilizam alimentos mais frescos, que exigem menos tempo de transporte. Isso diminui consideravelmente as perdas, que podem representar até 70% de desperdício.
- Em estabelecimentos que utilizam lenha ou carvão vegetal, as cinzas oriundas da queima, desde que não tenha sido adicionado qualquer outro material, poderão ser utilizadas como fertilizante natural e corretivo para lavouras e hortas orgânicas.
- Procure realizar parcerias com seus fornecedores como forma de fomentar a logística reversa e retornar ao fabricante materiais utilizados, como garrafas e embalagens.



goo.gl/SRpLux

Veja como organizar a compostagem dos resíduos orgânicos no seu estabelecimento

GESTÃO AMBIENTAL USO EFICIENTE DE ENERGIA

Um dos principais gastos operacionais em bares e restaurantes está no consumo de energia elétrica e gás, seja na utilização de fogões e fornos, refrigeração dos alimentos ou no controle da temperatura ambiente.

- ⇒ Os donos de restaurante podem não ter alternativas sobre o tipo de energia que utilizarão, já que normalmente recebem energia direta da rede, mas podem ter atuação direta sobre a eficiência do sistema que operam. Melhorar a eficiência energética também traz benefícios ambientais através da redução na emissão de gases de efeito estufa que contribuem para o aquecimento global.
- ⇒ A arquitetura do seu espaço é crucial para a eficiência no uso de energia. É preciso considerar o conforto térmico e visual dos espaços – sombreamento, a incidência de sol na fachada e o volume dos espaços têm impacto direto no uso de energia para climatização e iluminação. Considere utilizar ventilação natural no conforto térmico do ambiente, além de cores claras na pintura, telhas transparentes, janelas de vidro amplas e claraboias para otimizar o uso de luz natural. Caso não seja possível, reduza o consumo com o ar-condicionado utilizando modelos adequados ao tamanho do seu espaço.
- ⇒ Também é possível utilizar a luz solar para aquecer água ou gerar energia através de placas fotovoltaicas, reduzindo ou até mesmo zerando seu consumo de energia elétrica da rede.
- ⇒ Quanto aos fogões, são três os tipos mais usados: os de indução, os elétricos ou os que funcionam a gás. Os de indução usam mais eletricidade, mas ao mesmo tempo não utilizam gás e cozinham alimentos até 50% mais rápido, com perda de 10% da energia. Por outro lado, fogões a gás e elétricos possuem perdas de até 45% e 35%, respectivamente. Avalie o mais adequado para o negócio.
- ⇒ Substitua as lâmpadas incandescentes por lâmpadas fluorescentes ou de LED, que, além de terem vida útil mais longa, consomem até 75% menos energia.
- ⇒ Instale sensores de presença em ambientes de permanência transitória e adote luminárias refletoras.



goo.gl/jgdLGv

ENERGIA DO SOL E DO VENTO PARA O SEU NEGÓCIO

Faça como o restaurante Casa Gastronômica Expresso 500 de Belo Horizonte (MG), que instalou um sistema híbrido de produção de energia solar e eólica. A energia produzida ao longo do dia é armazenada para utilização durante as atividades e abastece o restaurante por um período de até seis horas. O próximo passo do estabelecimento é realizar a interligação com a rede para vender o excedente de energia gerada para a companhia elétrica. Todo o sistema de produção de energia, desde a instalação da primeira placa, demandou investimento de cerca de 30 mil reais.

- ➔ Realize inspeções periódicas na sua rede elétrica e verifique a necessidade de substituição de equipamentos ineficientes. Atualmente, há uma oferta ampla no mercado de equipamentos de cozinha mais eficientes e sustentáveis. Verifique a classificação do selo Procel e avalie quais equipamentos se adequam melhor ao seu estabelecimento. Substitua-os, se necessário.
- ➔ Cheque a necessidade de sistemas de refrigeração e conheça a temperatura e umidade correta para guardar cada alimento, gerenciando seu estoque adequadamente e separando cada tipo de item em equipamentos diferentes. O armazenamento inapropriado altera as propriedades dos alimentos (cor, cheiro e textura) e desperdiça energia.
- ➔ Se tiver apenas um refrigerador, armazene nas prateleiras superiores os alimentos preparados e prontos para consumo, nas prateleiras do meio os produtos pré preparados e nas prateleiras inferiores, acima da gaveta de legumes e verduras, os alimentos crus que devem ser armazenado a 2°C. Lembre-se que frutas e verduras devem ser armazenados em temperaturas em torno de 10°C (as gavetas inferiores são intencionalmente concebidas para armazená-los) pois podem ser danificadas em temperaturas mais baixas. Caso tenha mais de um, procure armazenar os alimentos por tipo de uso e características.
- ➔ Regule o termostato dos refrigeradores, congeladores e frigoríficos segundo a estação do ano e deixe uma distância mínima de 15 centímetros entre a parede e os equipamentos. Verifique se há acúmulo de gelo na serpentina dos frigoríficos de forma a mantê-la limpa e desobstruída, diminuindo o consumo de energia.
- ➔ Lembre-se da regra “o que primeiro entra no frigorífico, primeiro deve sair”.

goo.gl/vQM7w

Faça uma simulação de custos para a instalação de placas solares no seu empreendimento



SELO PROCEL

O Selo Procel de Economia de Energia surgiu em 1993 e acompanha muitos bens de consumo com o objetivo de indicar os produtos que apresentam os melhores níveis de eficiência energética dentro de cada categoria. O uso dele pelo empreendedor estimula a fabricação e a comercialização de produtos mais eficientes, contribuindo para o desenvolvimento tecnológico e a redução de impactos ambientais. Para mais informações sobre o selo, acesse www.eletronbras.com/procel



LEGISLAÇÃO, NORMAS E CERTIFICAÇÕES

Saiba quais são os regulamentos vigentes no seu município, como o código de postura e a lei de zoneamento onde está o seu empreendimento. Neste setor, é prioritário seguir as leis sanitárias e trabalhistas, bem como obter alvarás de segurança com o Corpo de Bombeiros. Busque conhecer toda legislação e os selos de sustentabilidade relevantes para o setor.

LEGISLAÇÕES ÚTEIS

- ⇒ Portaria 1428/93 do Ministério da Saúde, que obriga todos os estabelecimentos que manipulam produtos alimentícios a implantarem o sistema PAS [Programa Alimentos Seguros].
- ⇒ Portaria 368/97 do Ministério da Agricultura, que estabelece os requisitos gerais [essenciais] de higiene e de boas práticas de elaboração de alimentos para o consumo humano.
- ⇒ Portarias do Ministério do Trabalho, para legislação sobre questões trabalhistas.
- ⇒ Lei 12.305/2010, que se refere à Política Nacional de Resíduos Sólidos.
- ⇒ Lei nº 6.871, que se refere à regulamentação sobre produção e fiscalização de bebidas.
- ⇒ Código de Defesa do Consumidor [Lei nº 8.078/1990], Decreto nº 2.181 do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor e PROCON, referentes aos processos de defesa do consumidor.
- ⇒ Estatuto da Criança e do Adolescente [Lei nº 8.069/1990], que dispõe sobre a proteção integral da criança e do adolescente e trata, entre outras coisas, da venda de bebidas alcoólicas para menores de 18 anos e trabalho infantil.
- ⇒ Decreto 12.922/94 da Lei 2.136/94, que regulamenta a existência de uma área específica para fumantes.
- ⇒ Decreto 3.179/1999, que dispõe sobre a especificação das sanções aplicáveis às condutas e atividades lesivas ao meio ambiente.
- ⇒ Resolução RDC n.º 216/2004, da ANVISA, que dispõe sobre regulamento técnico de boas práticas para serviços de alimentação, a fim de garantir as condições higiênicas e sanitárias do alimento preparado.
- ⇒ Licença Ambiental Simplificada, que facilita o processo de licenciamento ambiental para pequenos e médios negócios.
- ⇒ Outorga para utilização de recursos hídricos [captação de água], caso o empreendimento capte água de poço artesiano.
- ⇒ Autorização de Supressão Vegetal das secretarias estaduais de Meio Ambiente – necessária quando a instalação do empreendimento demanda corte de árvores.

goo.gl/amdHnJ



Veja dicas sobre
normas e legislações
para pequenos negócios

NORMAS

- ⇒ ABNT NBR 15635:2008 – Serviços de alimentação – Requisitos de boas práticas higiênicas e sanitárias e controles operacionais essenciais.
- ⇒ ABNT NBR ISO 22000:2006 – Sistemas de gestão da segurança de alimentos – Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos.
- ⇒ ISO 9001:2015, sistema para gestão de qualidade com normas internacionais padronizadas.
- ⇒ ISO 14001, sistema para gestão ambiental com normas internacionalmente padronizadas.
- ⇒ NBR ISO 26000, sistema de normas referentes à responsabilidade social.
- ⇒ NBR 15527/07 (ABNT 2007), que define parâmetros técnicos para a reutilização de água da chuva.
- ⇒ Normas estaduais de segurança e brigada de incêndio.

Além de todas as exigências legais e normas a atender, todo estabelecimento do setor deve estar atento às regras municipais quanto aos locais de estacionamento, níveis de ruído, permissão ou não de mesas nas calçadas, área externa para lixo, acesso e banheiros para portadores de deficiências etc.



MARKETING e COMUNICAÇÃO

Considere utilizar elementos de sustentabilidade no plano de marketing de seu estabelecimento para atrair consumidores engajados, que associam essas ações ao valor do serviço oferecido.

23%

DOS CONSUMIDORES DE ALIMENTOS NO BRASIL ESTÃO DISPOSTOS A PAGAR MAIS POR PRODUTOS NOS QUAIS ELES POSSAM CONFIAR TANTO NA QUALIDADE COMO NA ORIGEM

Fonte: Ibope/Fiesp

- ⇒ Atrair o consumidor por meio de produtos que possuam origem garantida, processos seguros de produção e distribuição, gerenciamento de riscos no seu processamento e certificações de qualidade e segurança.
- ⇒ Inclua aspectos locais da gastronomia como incentivo à sustentabilidade, uma vez que esses elementos consolidam a identidade cultural e aumentam o fluxo de clientes para a região onde seu negócio está localizado.
- ⇒ Planeje promoções e descontos para clientes que realizam ações sustentáveis, como utilizar bicicletas como meio de transporte ou evitar o desperdício de alimentos.
- ⇒ Tenha no cardápio a opção de porções menores por preços mais baixos, evitando desperdício e valorizando o produto.

PROCESSOS PARA A SUSTENTABILIDADE

- ⇒ Valorize os elementos que trazem apelo ao conceito de sustentabilidade. Eles devem ser evidenciados em todo meio de comunicação (jornais, revistas, rádio, televisão etc.) de forma a serem percebidos pelos clientes.
- ⇒ Divulgar as condutas de gestão sustentável no site da empresa, nas redes sociais e/ou em painéis espalhados estrategicamente pelo estabelecimento são também formas de realçar a preocupação na sustentabilidade do empreendimento.
- ⇒ Convide críticos e/ou bloggers de consumo e alimentação sustentável para uma refeição. Estes contatos podem dar a visibilidade que seu negócio precisa para ser uma referência no setor de bares e restaurantes sustentáveis.
- ⇒ Crie boas histórias para comunicar seu engajamento: menus sazonais e parcerias com fornecedores orgânicos locais.

Avalie se a implementação de certificações ambientais e de qualidade no seu negócio estão alinhadas com as necessidades e expectativas dos seus clientes. Faça uma pré-auditoria para avaliar se o seu negócio está pronto para uma certificação.

Alguns municípios possuem associações do setor que promovem certificações sustentáveis, verifique se na sua região existe algum.

Veja abaixo alguns dos certificados que podem ser utilizados no setor de bares e restaurantes:

 Certificação orgânica IBD	 FSC
 Cruelty Free	 Leed
 Marine Stewardship Council	 Rainforest Alliance
 EcoSocial IBD	 Demeter
 Abio	 ECOCERT
 OIA	 Qualiverde Restaurante
 Selo Restaurante Sustentável	Certificados de origem



goo.gl/20I4h5

Veja dicas sobre comunicação e marketing para pequenos negócios



Mercado e CONSUMO CONSCIENTE

goo.gl/KQuS7U

Saiba mais sobre o
movimento **Gastronomia
Sustentável**



Os clientes e consumidores atuais estão cada vez mais engajados e comprometidos com a aplicação de atitudes sustentáveis no seu dia a dia. Em um cenário competitivo como o de hoje, os estabelecimentos que perceberem essas tendências certamente terão mais facilidade para atrair esse público e garantir a sustentabilidade do seu negócio.

Este perfil de cliente busca entender os aspectos sociais e ambientais por trás da sua escolha e possui consciência dos impactos causados por suas atitudes de consumo, sempre dando preferência aos estabelecimentos que alinham suas práticas de gestão segundo os princípios da sustentabilidade. Por isso, é determinante entender quais são as demandas de seus clientes e como aprimorar seus processos para estar alinhado com essas exigências.

Possuir certificações e selos de sustentabilidade com certeza irá atrair este perfil de clientes. Busque se informar se a sua região ou cidade possui algum órgão que realize essa certificação para confirmar que seu estabelecimento possui uma gestão sustentável e utiliza produtos orgânicos, livres de agrotóxicos.

Lembre-se também de sempre se atentar à legislação de defesa e proteção ao consumidor.

Confira os sete princípios definidos pelo Movimento Gastronomia Sustentável, que direciona o setor para um modelo mais sustentável e consciente:

- ⇒ Conhecer o alimento que adquirimos, processamos e comemos
- ⇒ Conservar os meios e as condições que dão origem ao alimento
- ⇒ Honrar e respeitar diariamente o ato de comer e de preparar a comida
- ⇒ Preservar, valorizar e promover as qualidades naturais do alimento, assim como seu uso saudável
- ⇒ Promoção do consumo consciente
- ⇒ Remunerar adequadamente os produtores do alimento, inclusive pelos serviços ambientais providenciados para a sociedade
- ⇒ Transparência de informações sobre produtos e práticas

Outro ponto de atenção muito importante no sentido de um consumo consciente é a questão do consumo responsável de bebidas alcoólicas. Além, é claro, da proibição da venda de bebidas para menores de 18 anos, seu estabelecimento deve, sempre que possível, esclarecer que não se deve beber se a pessoa estiver grávida ou enquanto estiver sob uso de medicamentos, assim como fomentar a campanha "Se beber não dirija!", criando parcerias com pontos de táxi da região.

CAMINHANDO Para um Negócio Sustentável

A transição para a sustentabilidade representa mudanças estruturais importantes e traz novas diretrizes para gerenciar o negócio. Diante dos inúmeros desafios que isso impõe, o Painel de Modelo de Negócios [Business Model Canvas] é uma poderosa ferramenta para auxiliar o empreendedor a atuar e inovar. Através de nove blocos que representam os principais pontos de sucesso de um negócio, o painel ajuda na identificação de novas demandas do mercado, adaptação aos desafios e visualização de oportunidades que aparecem na transição para uma gestão sustentável. Veja aqui o exemplo de um Painel de Modelo de Negócios, que você mesmo pode fazer com base no seu negócio, para um bar ou restaurante nesse caminho.

Parcerias Principais

O empreendedor precisa estabelecer parcerias que fazem o seu negócio funcionar. Saber quais são seus parceiros estratégicos é um fator fundamental para o desenvolvimento do seu estabelecimento.

- ✧ Fornecedores regulares de produtos de qualidade e preço atrativo
- ✧ Fornecedores locais de produtos sustentáveis (farinha integral, café orgânico...)
- ✧ Gerenciadores de resíduos orgânicos (compostagem) e recicláveis (cooperativas)
- ✧ Outros empreendedores locais para a melhoria dos espaços públicos no entorno dos estabelecimentos

Atividades Principais

São todas as ações que atendem os clientes e fazem parte desde o início do planejamento até as atividades do dia a dia.

- ✧ Alta eficiência na preparação de pratos e atendimento
- ✧ Atendimento com qualidade e atenção
- ✧ Monitoramento do consumo dos principais recursos, como matérias-primas, água e energia, além de atividades que promovam a transparência na gestão desses recursos
- ✧ Gestão de resíduos no pós-consumo

Recursos Principais

É a estrutura sem a qual o negócio não funciona. Em um empreendimento tradicional, o foco da gestão dos recursos são custo e qualidade.

- ✧ Mão de obra qualificada
- ✧ Recursos físicos (maquinário, mobiliário), humanos (colaboradores), financeiros (capital de giro) e intelectual (conhecimentos técnicos da equipe)
- ✧ Receitas tradicionais ou originais
- ✧ Investimento em maquinários e infraestrutura que viabilizem a redução de consumo e compensem os próprios gastos em médio e longo prazo
- ✧ Conhecimento tanto da gestão do empreendimento quanto do seu impacto local e na cadeia produtiva

Estrutura de Custos

Lista dos gastos necessários para desenvolver as atividades principais, obter os recursos e estabelecer parcerias para criar e manter soluções alinhadas com a proposta de valor.

- ✧ Custos fixos (salários, aluguel, contas de água e energia, tv a cabo, taxas de cartão...)
- ✧ Custos variáveis (compra de matéria-prima, ferramentas, insumos, imposto, materiais de limpeza...)
- ✧ Investimentos em equipamentos eficientes (ar condicionado, computadores...)
- ✧ Capacitação e treinamento dos colaboradores

PROPOSTA DE VALOR

Resumo das motivações que fazem o seu estabelecimento existir, demonstrando os principais fatores que diferenciam seu estabelecimento dos outros e agregam valor ao serviço que o cliente está buscando.

- Oferecer a melhor comida e serviço na região em que atua
- Proporcionar um serviço de atendimento exclusivo em ambiente diferenciado
- Minimização de impactos ambientais
- Promover uma experiência diferenciada de consumo ao servir pratos com produtos integrais orgânicos, feitos com matéria-primas compradas de fornecedores locais

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

É essencial diversificar os canais de comunicação para estreitar a relação dos clientes com o negócio.

- Qualificação do atendimento pessoal
- Construção de canais para receber feedback sobre o serviço após o atendimento
- Utilização dos mesmos canais de comunicação para engajar o público para outras causas sociais relevantes para a comunidade (Facebook, Twitter, Instagram...)

Canais

São os formatos de entrega e comunicação da proposta, além de estratégias de marketing que definem como e onde o serviço chega até o cliente.

- Forma de atendimento (motoboys para entrega em domicílio e, quando possível, com uso de bicicletas)
- Mídias digitais (Facebook, Whatsapp, Twitter, e-mail marketing...)
- Marketing boca a boca
- Parcerias com o comércio local
- Estratégias de marketing que valorizem o apelo sustentável e promovam a conscientização ambiental

SEGMENTO DE CLIENTES

Conhecer o perfil do público que frequenta seu estabelecimento é crucial para ajustar e adaptar as estratégias do seu negócio.

- Trabalhadores ou moradores de determinada região, público jovem ou de determinado poder aquisitivo
- Clientes que se identifiquem com a proposta sustentável

receitas

É o dinheiro recebido após o atendimento dos clientes. O relacionamento com o cliente deve possibilitar que se identifique o valor que ele está disposto a pagar pela qualidade do serviço prestado.

- Valor dos pratos e bebidas ofertadas, além dos serviços incluídos
- Valor agregado à receita dos produtos e serviços por conta do apelo ambientalmente sustentável

DIAGNÓSTICO

Como já vimos, o setor de bares e restaurantes possui enorme relevância no cotidiano das pessoas e na economia do país em várias escalas, desde o agricultor que produz os alimentos até a cooperativa de reciclagem que pode receber os resíduos depois do consumo.

Por essas razões, ele pode ser considerado uma das principais frentes da transição do empreendedorismo tradicional para um modelo de sustentabilidade nos negócios. A finalidade de um restaurante ou bar pode ser mais do que o conceito normalmente compreendido pelas pessoas. Seu negócio pode se posicionar como um polo de conhecimento e engajamento, além de um catalisador de práticas que trazem lucro, bem-estar e qualidade de vida.

A variedade ampla de propostas de valor e dinâmicas de atendimento ao público constituem uma oportunidade concreta de reação em cadeia quando esta é abordada sob uma perspectiva de uma gestão ética e ambientalmente correta. O contato entre os empreendedores de bares e restaurantes sustentáveis e seus clientes potencializam a capacidade do setor de influenciar o grande público para a causa.

Seja no planejamento estratégico, na gestão financeira, no marketing ou em alguma outra das dimensões abordadas aqui, os pequenos negócios podem adotar soluções simples e funcionais, beneficiando sua empresa, fornecedores, colaboradores e região. Seus clientes possuem um potencial não apenas de terem seus desejos atendidos, mas também de saírem do seu estabelecimento como propagadores de uma atitude positiva em relação ao mundo que os cerca.

Para que seu negócio seja um agente cada vez mais ativo dessa ideia, basta que o empreendedor decida por onde começar. O primeiro passo nesse caminho para o sucesso com responsabilidade é o mais importante de todos e se desdobra em muitas perguntas que você deve fazer a si mesmo. Que tal começar com as mais simples, cujas respostas você pode encontrar neste guia?

Agora é hora de colocar o conhecimento em prática. Essa lista de perguntas foi criada para você saber em que pé está com a sustentabilidade no seu estabelecimento. É um diagnóstico simples que pode ajudá-lo a pensar por onde começar a transição ou, se você já tem um negócio sustentável, enxergar onde melhorar nesse sentido.

Marque +1
[PONTO POSITIVO]
Para cada SIM
ao responder
o questionário.
DEPOIS FAÇA A SOMA E CONFIRA
SUA PONTUAÇÃO AO FINAL

A empresa reconhece o impacto ambiental causado pelos seus serviços?

SIM NÃO

A empresa recicla os resíduos recicláveis e destina adequadamente o descarte que não pode ser reciclado?

SIM NÃO

Existe a preferência pela compra de produtos ecologicamente corretos [produtos orgânicos, biodegradáveis, registrado nos órgãos competentes] mais saudáveis e/ou mais eficientes?

SIM NÃO

A empresa controla o consumo de água?

SIM NÃO

A empresa possui equipamentos e/ou sistemas economizadores de água?

SIM NÃO

A empresa padroniza (utiliza de forma correta quanto à finalidade e à quantidade) o uso de produtos, equipamentos e utensílios?

SIM NÃO

A empresa fornece Equipamentos de Proteção Individual [EPI] como luvas de borracha, aventais impermeáveis, máscaras, óculos etc. para os funcionários manipularem alimentos e operarem equipamentos como fatiadores, entre outros?

SIM NÃO

A empresa controla o consumo de energia elétrica?

SIM NÃO

A empresa possui equipamentos e/ou sistemas economizadores de energia?

SIM NÃO

O estabelecimento tem condições apropriadas de iluminação, ventilação, temperatura e infraestrutura [áreas, equipamentos e instalações]?

SIM NÃO

A empresa possui canais de diálogo com os funcionários, clientes e a sociedade em geral?

SIM NÃO

A empresa executa e/ou participa de ações de responsabilidade social, como projetos com foco em educação, inclusão, respeito às leis de direitos humanos, negação à corrupção e ao trabalho escravo e infantil?

SIM NÃO

Sua empresa busca se atualizar sobre às inovações tecnológicas e conceituais relacionadas ao setor?

SIM NÃO

Você sabe estabelecer o preço de venda dos produtos?

SIM NÃO

Sua empresa possui controle de estoque?

SIM NÃO

RESULTADO

MENOS DE 4 PONTOS

Faça um planejamento do zero e comece a incorporar o máximo de boas práticas sustentáveis que conseguir. Será necessário investir tempo e dinheiro na criação de uma gestão voltada para a sustentabilidade

4 A 8 PONTOS

Reveja seus processos internos e intensifique a capacitação de seus funcionários para que seu bar ou restaurante seja ainda mais sustentável

9 A 12 PONTOS

A sustentabilidade já é uma preocupação central do seu negócio – releia a publicação e anote quais práticas e conceitos ainda não foram incorporados à rotina do estabelecimento. Sempre há espaço para melhorias

ACIMA DE 12 PONTOS

A gestão de seu bar ou restaurante é um exemplo de sustentabilidade. Certifique-se de que o discurso sustentável seja sempre observado na prática e se atualize em relação às últimas inovações tecnológicas na área



cole aqui

O **Centro Sebrae de Sustentabilidade** atua com a geração e disseminação de conhecimentos de sustentabilidade empresarial. Desde 2010, vem construindo um banco de conteúdo especializado e acessível aos diversos setores da economia nacional. Seu objetivo é levar informação aos pequenos negócios, ressaltando as vantagens de ser sustentável. Por meio de vídeos, cartilhas, infográficos e outros materiais, apresenta técnicas inovadoras e práticas sustentáveis para os pequenos negócios serem mais rentáveis, minimizando os danos ao meio ambiente e fortalecendo o desenvolvimento social.



SÉRIE SUSTENTABILIDADE NOS PEQUENOS NEGÓCIOS



TODAS AS PUBLICAÇÕES
SÃO GRATUITAS E
ESTÃO DISPONÍVEIS
PARA DOWNLOAD

goo.gl/V4F6Ws

SEBRAE

Centro Sebrae de
Sustentabilidade

sustentabilidade.sebrae.com.br