Comércio

Saiba como montar

Pizzaria

Sebrae Ponto de Partida

SEBRAE

FICHA TÉCNICA

© 2018. Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG

TODOS OS DIREITOS RESERVADOS
A reprodução não autorizada desta publicação, no todo ou em parte, constitui violação aos direitos autorais (Lei nº 9.610/1998).

INFORMAÇÕES E CONTATOS
Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais – SEBRAE/MG
Unidade de Atendimento
Av. Barão Homem de Melo, 329, Nova Granada – CEP 30.431-285 - Belo Horizonte - MG.
Telefone 0800 570 0800 Home: www.sebrae.com.br/minasgerais

SEBRAE/MG

Presidente do Conselho Deliberativo
TEODOMIRO DINIZ CAMARGOS

Superintendente
AFONSO MARIA ROCHA

Diretor de Operações
MARDEN MÁRCIO MAGALHÃES

Diretor Técnico
ANDERSON COSTA CABIDO

Unidade de Atendimento
Gerente | MÔNICA XAVIER SEGANTINI DE CASTRO
Equipe Técnica | BEATRIZ DE CARVALHO | LAURANA SILVA VIANA | MARCOS DALARIVA | VIVIANE SOARES DA COSTA

Consultoria Jurídica | CHAVES VILHENA SOCIEDADE DE ADVOGADOS (versão atualizada em 2016)

Apresentação

Quer abrir o seu próprio negócio? Ponto de Partida: aqui começa o sucesso

O Ponto de Partida é um produto do Sebrae Minas, que reúne informações essenciais sobre os vários aspectos da abertura de um negócio. Ele é dividido em dois manuais, um com aspectos gerais e outro com específicos.

Neste manual, você encontrará informações relativas ao negócio de seu interesse, que respondem a questões do tipo "como funciona o empreendimento?", "quais os equipamentos necessários?", "existe legislação específica?", "quais são as instituições ligadas a esta atividade?", entre outras.

No entanto, o presente produto contém orientações gerais para orientar o candidato a empresário, não podendo o Sebrae Minas se responsabilizar pelo resultado final do empreendimento. O sucesso do negócio dependerá de outros fatores como, por exemplo, experiência, comportamento empreendedor, mercado, entre outros.

A equipe de profissionais responsável pelo produto tem a preocupação de manter as informações atualizadas, por meio de consultas em diversas fontes: instituições setoriais, consultores especializados, associações, sindicatos e empresários.

O Sebrae Minas dispõe de programas que orientam e capacitam os empreendedores e empresários no desenvolvimento dos negócios. Para mais informações, visite um dos Pontos de Atendimento, acesse **www.sebrae.com.br/minasgerais** ou ligue **0800 570 0800**.

Atenção: é recomendável a leitura do "Como montar um comércio" para obter outras informações importantes e complementares sobre o empreendimento.

Sumário

1 - Perfil empreendedor 5
1.1 Características para atuar no negócio 5
1.2 Na prática 7
2 - Conhecendo sobre o negócio 8
2.1 Como funciona o negócio 8
2.2 Modelos de pizzaria 8
3 – Conhecendo a regulamentação do seu negócio 12
3.1 Preparando as condições para formalizar 12
3.2 Legislação específica 13
3.3 Licenças Específicas 17
3.4 Formalização do Negócio 18
3.5 Proteção da ideia | Modelo de Negócios 20
3.6 Enquadramento tributário 21
3.7 Estruturando a relação com público consumidor 22
3.8 Fundamentação legal 23
4 – Estruturando a abertura do seu negócio 25
4.1 Investimento Inicial 25
4.2 Formação da equipe 26
4.3 Equipamentos, móveis e utensílios 28
4.4 Design de ambientes 30
5 – Ampliando o conhecimento sobre o seu negócio 34
5.1 Endereços úteis 34
5.2 Sugestão de cursos 34
5.3 Sugestão de cursos 35
5.3 Normas técnicas 35
Referências 37

1 - Perfil empreendedor

Você está preparado para ser dono desse negócio?

1.1 Características para atuar no negócio

Empreendedorismo pode ser definido como a disposição ou capacidade de idealizar e realizar projetos, serviços ou negócios.

Vários estudos vêm sendo realizados para entender melhor esse tema, que vem ganhando força nos últimos anos. O mais conhecido é o *Global Entrepreneurship Monitor* (GEM). De acordo com o estudo as motivações para se empreender se dividem entre necessidade e oportunidade, ambas influenciadas pela estagnação ou crescimento da economia, além da familiaridade com o tema empreendedorismo.

De acordo com o GEM os empreendedores por necessidade são aqueles que iniciam um empreendimento autônomo por não possuírem melhores opções de trabalho, abrindo um negócio a fim de gerar renda para si e suas famílias. Já os empreendedores por oportunidade optam por iniciar um novo negócio mesmo quando possuem alternativas de emprego e renda, para manter ou aumentar sua renda, ou ainda, pelo desejo de independência no trabalho.

Independente da sua motivação para investir na montagem do negócio é muito importante que se preocupe antes de mais nada com a sua vocação/perfil para estar à frente de uma empresa. Pois muitas vezes o empresário desiste do negócio quando os primeiros desafios aparecem.

Algumas características essenciais que precisam ser desenvolvidas são:

Busca de oportunidades e iniciativa: Observa o ambiente identificar as necessidades a serem satisfeitas e age proativamente para fazer as coisas acontecer.	**Persistência:** Não desiste diante dos obstáculos. Tem paciência para deixar a ideia amadurecer e se esforça para o negócio se estabelecer.
Correr riscos calculados: Se arrisca para colocar a ideia em prática, mas sem correr riscos desmedidos, apenas o suficiente para avançar.	**Exigência de qualidade e eficiência:** Preocupar-se em entregar o melhor para o seu cliente e investe em processos e procedimentos para cumprir os padrões estabelecidos.

Comprometimento: Envolver-se com a equipe para atingir os objetivos e se responsabilizar pelos resultados da empresa.	**Busca de informações:** Busca se atualizar constantemente sobre o mercado e sobre o seu negócio como forma de conseguir uma vantagem competitiva em relação a sua concorrência.
Estabelecimento de metas: Estabelece objetivos claros e metas mensuráveis de curto e longo prazo.	**Planejamento e monitoramento sistemáticos:** Toma decisões baseadas em fatos e dados gerados por todas áreas da empresa e no ambiente externo.
Persuasão e rede de contatos: Constrói bons relacionamentos comerciais e influencia pessoas (equipe, clientes, fornecedores, parceiros, etc.).	**Independência e autoconfiança:** Apresenta autonomia para agir e acredita nas suas ideias e decisões.

Novos conceitos	
Propósito: Identifica a sua missão de vida e canaliza a energia para enfrentar os obstáculos comuns nessa jornada.	***Effectuation*:** Apresenta uma atitude mais audaciosa, pois propõe começar o negócio com o que tem de informação e insumos. Vai aprendendo durante o percurso.
Empatia: Desenvolve sua ideia a partir da necessidade dos clientes e não do que você acha que é o melhor.	**Mentoria:** Busca aliados para troca de conhecimentos e experiência e está aberto para receber críticas ao seu projeto.
***Mindset*:** Desenvolve uma mentalidade voltada para transformar dificuldades em oportunidades e busca constante pelo conhecimento e concretização das ideias.	

Pode ser que você não tenha todos esses comportamentos, mas fique tranquilo! O importante é aprimorar cada vez mais essas características e usá-las a seu favor.

1.2 Na prática

Para auxiliar nesta etapa sugerimos os cursos à distância e a leitura do Guia Essencial disponível em nossa Biblioteca Digital:

- ✓ Curso: Aprender a empreender (EAD Sebrae)
- ✓ Curso: Desperte seu potencial (EAD Sebrae)
- ✓ Dicas: Características empreendedoras (EAD Sebrae)
- ✓ Guia Essencial para novos empreendedores: Descoberta – Vol.1
- ✓ Teste: Descubra seu perfil empreendedor (Endeavor)

Mais informações: 0800 570 0800 ou acesse nosso atendimento *online* disponível em nosso site.

2 - Conhecendo sobre o negócio

Saiba mais sobre a montagem e o funcionamento do seu futuro empreendimento

2.1 Como funciona o negócio

Criada na Itália e comercializada em uma pizzaria pela primeira vez em 1830, a pizza se tornou um dos alimentos mais populares do mundo e conquistou quase todos os países, incluindo o Brasil. Presentes nos quatro cantos do País, as pizzarias agradam diversos gostos e bolsos e são, mais que apenas um lugar para comer pizzas, um ponto de encontro de amigos e família, para namorar e se divertir.

A pizzaria é uma mistura de indústria, comércio e serviços, pois transforma a farinha e outros ingredientes em pizzas, vende mercadorias, como bebidas, e oferece serviços aos clientes, como entrega de pizzas em domicílio.

Você pode optar por servir as pizzas no próprio local, entregar em domicílio ou adotar um sistema misto. Essa decisão irá determinar o investimento inicial a ser realizado, as formas de trabalho e de gerenciamento do negócio.

2.2 Modelos de pizzaria

Há diversos tipos de pizzaria e cada uma tem características próprias e uma estruturação específica do negócio:

- **Pizzaria à la carte**

É aquela em que as pizzas são escolhidas pelo cliente a partir de um cardápio e então são preparadas e servidas (preferencialmente dentro de 15 minutos) em sua mesa. Algumas pizzarias desse modelo possuem bar com bebidas selecionadas e adega de vinhos.

- **Pizza em pedaço**

Mais parecidas com o sistema *fast-food*, as pizzas são pré-assadas e então apresentadas ao consumidor em estufas de temperatura controlada. Após o pedido ela é rapidamente assada e o cliente paga de acordo com o valor do pedaço. Esse tipo de pizzaria tem maior movimento nos horários de trabalho ou estudo e é focado naqueles que tem pouco tempo para realizar suas refeições. Seu ganho está na venda em larga escala, tendo em vista que o valor de cada pedaço de pizza é pequeno.

- **Pizza de cone**

Normalmente focadas no público jovem, contam com espaços descolados e modernos. As pizzarias de cone se parecem com as que servem pizzas em pedaço, pois também se assemelham com um *fast-food*. O recheio da pizza é servido dentro de um cone, feito a partir da massa modelada. Assim como lanchonetes, essas pizzarias oferecem vários "combos", combinações de produtos agrupados que saem por um preço mais atrativo para o cliente (ex: pizza salgada + pizza doce + refrigerante).

- **Pizzaria de rodízio**

O cliente paga um valor único e pode comer o quanto quiser. Nesse modelo, garçons passam pelas mesas servindo diversos sabores de pizza em um intervalo de tempo programado entre cada remessa. Ao adotar esse sistema, recomenda-se uma apuração cuidadosa do consumo médio de pizza entre os clientes em potencial, de modo que o preço fixo pago pelo rodízio cubra os custos dos produtos e do atendimento.

- **Forneria**

Além da pizza, oferece um mix variado de produtos feitos com os subprodutos de sua massa. Alguns exemplos são: panine, focace, wrap frio e quente, calzone, calzonete e tortano. Esse sistema tem um cardápio mais diversificado e apresenta opções de alimentação mais saudável para os clientes.

- **Telepizza**

Há uma central de pedidos que recebe as solicitações dos clientes. São então feitas as pizzas e em seguida entregues no local desejado. Nesse tipo de pizzaria geralmente não há um salão para os clientes comerem, como nos outros modelos descritos. O serviço de telepizza também pode ser adotado por outros modelos de pizzaria, aliado ao restaurante.

O ingresso no segmento de telepizza demanda, ainda, investimentos relacionados à montagem de uma central de recebimento de pedidos e de cadastro de clientes, que inclua um funcionário responsável pela função de registrar a chegada de pedidos e a saída das pizzas. Também são necessárias linhas telefônicas e microcomputador para armazenagem dos dados dos clientes.

Outros aspectos importantes da modalidade são:

- ☐ Necessidade de contar com boa disponibilidade de linhas telefônicas, com números de fácil memorização.
- ☐ Deve-se adotar um esquema de preço único ou, no máximo, três variações (promoções e simples), de modo a facilitar o fechamento do pedido e evitar a necessidade de cálculos.
- ☐ Evitar a cobrança de serviços de entrega.
- ☐ A área de entrega deve ser limitada a regiões próximas à pizzaria.
- ☐ Os trajetos devem ser estudados, a fim de identificar aqueles que impliquem em menor dispêndio de tempo.

Uma pizzaria pode se especificar em um modelo ou adotar dois ou três tipos. O estabelecimento pode, por exemplo, servir pizzas à la carte, oferecer rodízio em determinados dias da semana e trabalhar com o sistema de entregas em domicílio. Independentemente do modelo de pizzaria a ser adotado, é importante que o empreendedor conheça o negócio, principalmente o processo de produção, e se preocupe em divulgar a pizzaria. Além disso, é essencial elaborar um bom cardápio, que tenha os produtos apresentados de acordo com a ordem em que são consumidos – bebidas,

entradas, pratos e sobremesas.

Localização

Ao procurar um local para montar sua pizzaria, prefira um ponto onde haja grande fluxo de pessoas, que seja de fácil acesso, tenha estacionamento próprio e/ou próximo. Observe se a infraestrutura do local (água, luz, esgoto, telefone) é adequada e se a região onde o negócio será montado é limpa. Evite lojas de fundo ou atrás de pontos de ônibus, pois o restaurante precisa ser visto pelo público.

Concorrentes

Esse ramo possui, como qualquer outro, concorrência. Há a concorrência direta, que são as outras pizzarias e a indireta – padarias, supermercados –, que vendem pizzas congeladas, lanches e outros alimentos que podem substituir a pizza, "roubando" os clientes do estabelecimento. Para que isso não seja um problema é essencial que o empreendedor seja criativo e procure oferecer algo a mais para seu público, como vender massas congeladas de pizza a esses concorrentes, tornando-os parceiros, ou até oferecendo serviço de bufê de pizzas, quando massas pré-preparadas são levadas e assadas na casa do cliente, utilizando um forno (de fácil transporte) da pizzaria.

Clientes

Ao montar uma pizzaria deve-se dar atenção especial ao mercado consumidor do bairro/região onde ela será instalada, havendo necessidade de ser feita uma pesquisa de mercado. Ela dirá informações muito importantes ao empreendedor que ajudarão a definir aspectos do negócio, tais como se o cliente prefere massa fina ou grossa, ou as duas, pizzas assadas no forno a lenha ou gás/elétrico, os sabores de pizzas que serão servidos pelo estabelecimento e qual tipo de pizzaria melhor se adequará ao público entrevistado: tradicional, em pedaço, cone etc. Para agradar sua clientela procure oferecer bom atendimento, qualidade dos produtos, preço e conforto/bem-estar no local, levando em conta, claro, os resultados da pesquisa de mercado.

No caso de a pizzaria realizar entregas a pedidos por telefone, o consumidor deve ser informado sobre quanto tempo irá demorar até a pizza ser entregue, forma de pagamento, confirmação do sabor e local de entrega.

Fornecedores de alimento

Os fornecedores são parte imprescindível no sucesso ou fracasso de uma pizzaria. É necessário que seja feita uma pesquisa profunda das possíveis empresas que irão fornecer todo tipo de ingrediente, observando-se aspectos como qualidade, preço, prazos, descontos, formas de pagamento e regularidade na entrega dos produtos, além da possibilidade de estes atenderem sua empresa em uma eventualidade. Mantenha mais de

um fornecedor cadastrado para que, no caso de um problema com seu fornecedor costumeiro, outro seja acionado e sua pizzaria não fique sem os ingredientes e produtos necessários ao dia a dia do negócio.

Processo produtivo

Não se observam grandes diferenças entre os processos básicos de produção de pizzas. O controle de produção, em relação ao consumo de matérias-primas e recheios, deve ser rigoroso, usando a regra "o que entra primeiro, sai primeiro" no momento de usar. Uma linha de produção deve ser organizada de forma racional, visando facilitar o preparo e o serviço geral. Outra forma de facilitar o trabalho consiste em preparar e congelar os ingredientes para recheio com antecedência.

É importante utilizar utensílios diferentes no manuseio de alimentos crus e cozidos e manipulá-los em áreas diferentes, evitando a contaminação cruzada. Os alimentos devem ser separados e agrupados por tipo.

Na produção de pizza em cone, a massa é moldada no formato de cone com o auxílio de um equipamento (modeladora de cone). Os recheios são variados, assim como os das pizzas comuns, podendo ser doces ou salgados. Após recheados, os cones são inseridos em fornos próprios para assar de forma mais rápida que as pizzas convencionais.

Complemente sua leitura

Leia também os manuais Ponto de Partida: “Como montar uma Lanchonete” e “Como montar um Restaurante”.

3 – Conhecendo a regulamentação do seu negócio

Formalize e conheça as regulamentações legais do seu negócio

Essa seção tem como objetivo principal apresentar a regulamentação a ser observada por você que pretende montar uma **pizzaria,** além de fornecer ferramentas e técnicas jurídicas para o desenvolvimento inicial do seu negócio.

Os dois objetivos fazem parte de um contexto maior, de **planejamento jurídico do empreendimento**, etapa necessária para desenvolver as suas atividades de forma madura e profissional desde a fase de concepção da ideia.

O planejamento jurídico é relevante não somente para reduzir riscos das mais diversas naturezas (trabalhista, concorrencial, fiscal, dentre outros), mas também, para obter alguma **economia tributária** e para se assegurar que o **modelo de negócio** adotado é compatível com a legislação em vigor.

IMPORTANTE!

Recomenda-se também a leitura do manual **"Como montar um comércio"**, pois nele você terá acesso às principais ferramentas jurídicas para a montagem do negócio.

3.1 Preparando as condições para formalizar

Em geral, a formalização inicial de um empreendimento, seja ele de qualquer natureza, envolve algumas preocupações básicas, para as quais você deve se atentar. São elas:

- A atividade a ser desenvolvida é compatível com a legislação?
- Quais são as licenças exigidas para a sua atividade?
- Como formalizar o seu negócio?
- Como proteger a sua ideia/modelo de negócios?
- Qual o enquadramento tributário mais adequado ao seu negócio?
- Como estruturar as relações entre sócios?
- Como estruturar as relações entre empregados e estagiários?
- Como me relacionar junto ao público consumidor?

De nada adianta ter uma boa ideia, se ela não puder ser operacionalizada por restrições legais. Essas restrições podem ser das mais diversas naturezas: fiscais, ambientais, trabalhistas, dentre outras.

Por esses motivos, você deve se certificar de que a atividade pretendida e o modelo de negócios proposto são compatíveis com a legislação em vigor.

3.2 Legislação específica

A atividade está sujeita ao regime de fiscalização sanitária.

A fiscalização sanitária é obrigatória na fabricação de alimentos, por força do disposto no Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969 e Resolução da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa – RDC nº 216, que instituiu o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

Portanto, é indispensável que o empreendedor solicite informações detalhadas, sobretudo de ordem higiênico-sanitária, à autoridade sanitária municipal, antes de iniciar a exploração do empreendimento.

A consulta ao Regulamento Técnico, na íntegra, é de suma importância para o empreendedor, no intuito de adequar a sua atividade a todos os critérios higiênico-sanitários estabelecidos pela Anvisa.

A fabricação de alimentos pela pizzaria pode sujeitar o empreendimento à responsabilidade técnica. Neste caso, fica evidenciada a necessidade de consulta prévia à Vigilância Sanitária, no intuito de se verificar a exigência de profissional devidamente inscrito no respectivo Conselho de Classe, como responsável técnico.

O empreendedor deverá ainda consultar as normas de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.

Normas básicas sobre alimentos

A Anvisa aprovou, mediante a Resolução nº 216/2004, o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, que estabelece procedimentos de boas práticas para serviços de alimentação, garantindo as adequadas condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

O referido Regulamento Técnico aplica-se aos serviços de alimentação que realizam a manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição, transporte, exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo.

São estabelecimentos abrangidos pelo Regulamento Técnico as cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatessens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisserias e congêneres.

O Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969, institui normas básicas sobre alimentos.

Para fins de fiscalização sanitária, a mencionada legislação define, no artigo 2º, inciso I, que se considera alimento toda substância ou mistura de substâncias, no estado sólido, líquido, pastoso ou qualquer outra forma adequada, destinadas a fornecer ao organismo humano os elementos normais à sua formação, manutenção e desenvolvimento.

O registro prévio perante o Ministério da Saúde é exigível em relação a todo alimento exposto ao consumo ou entregue à venda.

A obtenção do registro do produto beneficiado, pela autoridade sanitária competente, depende do cumprimento estrito de normas estatuídas no Decreto-Lei nº 986/69, e também em regulamentos aplicáveis, sobretudo de natureza higiênico-sanitária.

Entre outras normas de cumprimento obrigatório, no intuito de adequar a atividade a todos os critérios higiênico-sanitários estabelecidos pelo Ministério da Saúde, destaca-se o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

A Anvisa aprovou, mediante a Resolução nº 216/2004, o Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação, que estabelece procedimentos de boas práticas para serviços de alimentação, garantindo as adequadas condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

A nova regulação de serviços de alimentação, estabelecida pela Resolução RCD/Anvisa nº 216/2004, exige a exploração da atividade em edificações e instalações projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos, e a facilitar as operações de manutenção, limpeza e, quando for o caso, desinfecção. O acesso às instalações deve ser controlado e independente, não comum a outros usos.

a) Finalidades
- Aperfeiçoamento das ações de controle sanitário na área de alimentos, visando à proteção da saúde da população;
- Harmonização da ação de inspeção sanitária em serviços de alimentação e estabelecimento de requisitos higiênico-sanitários gerais para serviços de alimentação aplicáveis em todo o território nacional.

b) Objetivo
- Estabelecer procedimentos de boas práticas para serviços de alimentação a fim de garantir as condições higiênico-sanitárias do alimento preparado.

c) Campo de aplicação
- Aplica-se aos serviços de alimentação que realizam algumas das seguintes atividades: manipulação, preparação, fracionamento, armazenamento, distribuição,

transporte,
- Exposição à venda e entrega de alimentos preparados ao consumo, tais como cantinas, bufês, comissarias, confeitarias, cozinhas industriais, cozinhas institucionais, delicatessens, lanchonetes, padarias, pastelarias, restaurantes, rotisserias e congêneres.

d) Manual de Boas Práticas e Procedimentos Operacionais Padronizados – POP
- Os serviços de alimentação devem dispor de Manual de Boas Práticas e de Procedimentos Operacionais Padronizados (POP). Esses documentos devem estar acessíveis aos funcionários envolvidos e disponíveis à autoridade sanitária, quando requeridos.

Os registros devem ser mantidos por período mínimo de 30 (trinta) dias contados a partir da data de preparação dos alimentos.

São conceitos principais inseridos no regulamento definidos pela Anvisa:

- Alimentos preparados: são alimentos manipulados e preparados em serviços de alimentação, expostos à venda – embalados ou não;
- Antissepsia: operação que visa à redução de microrganismos presentes na pele em níveis seguros, durante a lavagem das mãos com sabonete antisséptico ou por uso de agente antisséptico após a lavagem e secagem das mãos;
- Contaminantes: substâncias ou agentes de origem biológica, química ou física, estranhos ao alimento, que sejam considerados nocivos à saúde humana ou que comprometam a sua integridade;
- Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas: sistema que incorpora ações preventivas e corretivas destinadas a impedir a atração, o abrigo, o acesso e ou a proliferação de vetores e pragas urbanas que comprometam a qualidade higiênico-sanitária do alimento;
- Higienização: operação que compreende duas etapas: a limpeza e a desinfecção;
- Manipuladores de alimentos: qualquer pessoa do serviço de alimentação que entra em contato direto ou indireto com o alimento;
- Produtos perecíveis: produtos alimentícios, alimentos "in natura", produtos semipreparados ou produtos preparados para o consumo que, pela sua natureza ou composição, necessitam de condições especiais de temperatura para sua conservação;
- Saneantes: substâncias ou preparações destinadas à higienização, desinfecção ou desinfestação domiciliar, em ambientes coletivos e/ou públicos, em lugares de uso comum e no tratamento de água;
- Serviço de alimentação: estabelecimento onde o alimento é manipulado, preparado, armazenado e/ou exposto à venda, podendo ou não ser consumido no local.

IMPORTANTE

É recomendável que o empreendedor leia na íntegra a Resolução RDC nº 216, de 15 de setembro de 2004, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, para verificação de mais detalhes quanto às normas específicas de edificações e instalações do empreendimento.

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa

A Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa – tem por finalidade institucional promover a proteção da saúde da população, por intermédio do controle sanitário da produção e da comercialização de produtos e serviços submetidos à Vigilância Sanitária, inclusive dos ambientes, dos processos, dos insumos e das tecnologias a eles relacionados, bem como o controle de portos, aeroportos e de fronteiras.

Compete à Anvisa, entre outras atividades previstas no artigo 7º da Lei nº 9.782/99, autorizar o funcionamento de empresas de fabricação, distribuição e importação dos produtos e serviços sujeitos à Vigilância Sanitária (inciso VII). São produtos sujeitos à fiscalização sanitária pela Anvisa, entre outros produtos previstos no artigo 8º da Lei nº 9.782/99: alimentos, inclusive bebidas, águas envasadas, seus insumos, suas embalagens, aditivos alimentares, limites de contaminantes orgânicos, resíduos de agrotóxicos e de medicamentos veterinários (§1º, inciso II).

A competência da Anvisa para autorizar o funcionamento e fiscalizar a distribuição de alimentos, quanto ao aspecto sanitário, pode ser delegada aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios.

O cumprimento das normas instituídas no Regulamento Técnico aprovado pela Resolução RDC nº 216/2004 não exclui o cumprimento de outros regulamentos específicos e diplomas normativos que podem ser aprovados ou que já estejam em vigor.

Sanções por descumprimento da legislação sanitária

O descumprimento de normas de caráter higiênico-sanitárias pode gerar para o infrator as seguintes sanções:

1. Advertência;
2. Multa;
3. Apreensão ou condenação de matérias-primas;
4. Suspensão da atividade;
5. Interdição, total ou parcial, do estabelecimento.

Conclusão

É indispensável que o empreendedor solicite informações detalhadas, sobretudo de ordem higiênico-sanitária, à autoridade sanitária municipal, antes de iniciar a exploração do empreendimento.

O funcionamento da pizzaria depende da obtenção de Alvará Sanitário, a cargo da autoridade sanitária municipal da localidade onde o empreendedor pretende explorar a atividade.

Considerando que a legislação municipal varia de acordo com cada localidade, torna-se necessário consultar diretamente a própria autoridade sanitária do município, a fim de obter informações detalhadas sobre a normatização da atividade.

A normatização da atividade ocorre em nível infralegal, mediante Portarias, Resoluções, Instruções Normativas e outros atos do Poder Executivo aprovados no âmbito da autoridade competente.

Diante disso, a obtenção de informações detalhadas sobre a matéria depende de consulta prévia, a ser formulada diretamente às autoridades acima mencionadas.

O cumprimento das normas instituídas no Regulamento Técnico aprovadas pela Resolução RDC nº 216/04 não exclui o cumprimento de outros regulamentos específicos e diplomas normativos que podem ser aprovados ou que já estejam em vigor.

3.3 Licenças Específicas

A **pizzaria** deve obter licença ou autorização específica para desenvolver suas atividades. Elas são as seguintes:

LICENÇAS OU AUTORIZAÇÃO	ÓRGÃO
Licença ou Alvará de Funcionamento	Prefeitura
Licença do Corpo de Bombeiros	Corpo de Bombeiros
Licença Ambiental	Órgãos municipais ou estaduais de Meio Ambiente
Licença Sanitária	Órgãos municipais, estaduais e federal de Vigilância Sanitária (Anvisa)

Cuidado!

É extremamente importante que você disponha de todas as licenças e que elas sejam regularmente validadas junto às respectivas autoridades regulatórias. Um fiscal da Prefeitura, do Conselho, por exemplo, pode visitar a agência a qualquer momento para verificar se ela dispõe das autorizações necessárias para operar no mercado.

Observações Importantes:

Nota 1: Se sua empresa descumprir algum requisito legal poderá sofrer as seguintes penalidades, sem prejuízo de outras:

- Advertência;
- Multa;
- Suspensão parcial ou total de atividades;
- Não concessão, restrição, ou suspensão de incentivos fiscais e de outros benefícios concedidos pelo estado ou por empresa sob o seu controle direto ou indireto, enquanto perdurar a infração.

Nota 2: É essencial estar atento aos cuidados com o consumidor.

3.4 Formalização do Negócio

A escolha do formato jurídico da sua agência dependerá de como você deseja conduzir suas atividades. Dentre os mais diversos interesses que você possa ter para empreender, alguns são particularmente sensíveis em termos jurídicos nesse **momento inicial** do empreendimento. São eles:

Tipo de Atividade:

É importante que você possua uma visão de médio-longo prazo sobre as atividades que poderão ser desenvolvidas na sua empresa, uma vez que, para emitir Notas Fiscais e cobrar de forma legítima pelo seu trabalho, a atividade deverá estar expressamente descrita no objeto social da empresa e ser permitidas no(s) CNAE (Classificação Nacional de Atividades Econômicas) selecionado(s) no momento do registro.

A CNAE é o instrumento de padronização nacional dos códigos de atividade econômica e dos critérios de enquadramento, elaborado sob a coordenação da Secretaria da Receita Federal e orientação técnica do IBGE e utilizada pelos diversos órgãos da Administração Tributária do país, inclusive pela Administração Pública na identificação da atividade econômica em cadastros e registros de pessoa jurídica, bem como, para efeitos de tributação.

Portanto, é importantíssima a correta classificação da atividade econômica do estabelecimento, pois ela influenciará significativamente na forma da tributação da sua empresa.

De acordo com a Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE, a atividade de **pizzaria**[1] se divide em três formas:

- **Restaurantes e similares (5611-2/01)** e compreende:
- As atividades de vender e servir comida preparada, com ou sem bebidas alcoólicas, ao público em geral, com serviço completo.

- **Lanchonetes, casas de chá, de sucos e similares (5611-2/03)** e compreende:
- O serviço de alimentação para consumo no local, com venda ou não de bebidas, em estabelecimentos que não oferecem serviço completo, tais como:
- Lanchonetes, *fast-food*, pastelarias, casas de chá, casas de suco e similares;
- Sorveterias, com consumo no local, de fabricação própria ou não.

- **Pizzaria (exclusivamente para entrega em domicilio**, sem consumo no local) se caracteriza como Fornecimento de alimentos preparados preponderantemente para consumo domiciliar (5620-1/04) e compreende:
- A preparação de refeições ou pratos cozidos, inclusive congelados, entregues ou servidos em domicílio.

[1] A classificação acima é uma indicação para melhor entendimento do negócio e o que ele compreende. O Sebrae Minas se isenta de responsabilidades quanto ao enquadramento do negócio na CNAE, devendo o empreendedor consultar as autoridades fiscais e um profissional de contabilidade antes mesmo do registro da empresa.

Tipo Empresarial:

Cada tipo de empresa apresenta características distintas, que podem ser mais ou menos compatíveis ao perfil que você busca para o seu negócio. Nesse sentido, para definir se a empresa será constituída como uma Sociedade Limitada ou Empresa Individual de Responsabilidade Limitada, por exemplo, deverá levar em consideração não somente os custos e a burocracia envolvida em cada um dos tipos societários, mas na forma como você conduzirá o negócio.

Complemente a sua leitura!

Para saber mais sobre a **formalização de empresas** consulte o manual **"Como montar um comércio"** disponível em nossa Biblioteca Digital.

Assim que definir a forma jurídica do seu negócio, você deverá realizar o registro da sua agência. O primeiro passo é fazer o registro empresarial, que garantirá ao empreendimento a condição de empresa formalizada (com CNPJ, reserva de nome e contrato social averbado em órgão público). Logo depois faça o registro profissional, que garantirá à empresa a habilitação para operar no segmento de **pizzaria**.

3.5 Proteção da ideia | Modelo de Negócios

Uma das principais preocupações das empresas em estágio inicial de desenvolvimento é de que forma poderão proteger suas ideias e modelos de negócios de divulgações indevidas e de eventuais investidas da concorrência.

Essas proteções se dão, basicamente, através da realização de registros de propriedade intelectual e da formalização de contratos. Isto é, para proteger a sua ideia e seu modelo de negócios, você pode promover o registro perante órgãos competentes (como o Instituto Nacional da Propriedade Intelectual - INPI e Cartórios) e pode estabelecer contratos com cláusulas referentes à propriedade intelectual junto a sócios, empregados, prestadores de serviços, estagiários, dentre outros.

Complemente a sua leitura!

Para saber mais sobre as formas de **proteção de uma ideia** de negócio e **registro de marca** consulte o manual **"Como abrir um comércio"** disponível em nossa Biblioteca Digital.

3.6 Enquadramento tributário

Uma das escolhas a serem feitas durante a fase de formalização de um empreendimento é a definição do seu enquadramento tributário. Essa decisão dependerá, sobretudo, do **modelo de negócio adotado**. Contudo, outras variáveis devem ser levadas em consideração. São elas:

- Previsão de faturamento (ou seja, a receita bruta);
- Previsão de despesas operacionais;
- Margem de lucro;
- Valor da despesa com empregados.

É a partir do levantamento dessas informações que você poderá comparar e escolher o regime tributário que melhor se adéqua ao seu modelo de negócios, de acordo com a sua atividade e faturamento.

Os principais tributos incidem sobre a atividade de pizzaria, **quando for predominantemente comércio de mercadorias,** são:

Receitas de venda de produtos	*IRPJ, CSLL, PIS, COFINS.*
Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação	ICMS
Folha de salários (se houver empregados)	*Contribuições previdenciárias e INSS.*
Patrimônio (se aplicável)	*IPTU.*

Atenção!

Uma vez escolhido o regime de tributação, não será possível alterá-lo até próximo exercício social (ano fiscal).

Complemente a sua leitura!

Para saber mais sobre os **regimes de tributação** consulte o manual **"Como abrir um comércio"** disponível em nossa Biblioteca Digital.

3.7 Estruturando a relação com público consumidor

O Código de Defesa do Consumidor (CDC) foi instituído pela Lei Federal nº 8.078/90, que visa, sobretudo, harmonizar os interesses de consumidores e fornecedores, assegurando:

- O atendimento das necessidades dos consumidores;
- O respeito a sua dignidade, saúde e segurança;
- A proteção de seus interesses econômicos;
- Melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo.

Nesse contexto, para se montar uma **pizzaria**, deve-se atentar aos direitos e deveres do consumidor para se evitar penalidades dos órgãos fiscalizadores de consumo. Dessa forma, é recomendável observar:

- Preste bastante atenção à data de validade dos produtos;
- Cuidado com impropriedades dos produtos, como latas amassadas e/ou sujas, embalagens molhadas/danificadas/abertas/emboloradas, produtos com aparência estranha etc.;
- Conserve adequadamente os produtos perecíveis; como comerciante, você poderá ser responsabilizado por qualquer dano ao consumidor em virtude da má conservação desses produtos;
- Forneça sempre informação clara e de fácil visualização do preço;
- Caso o estabelecimento não aceite cartões de crédito e/ou débito ou cheques, essa informação deve estar de fácil acesso ao consumidor, antes que ele faça seu pedido;
- Cuidado quanto à publicidade enganosa ou abusiva;
- Cuidado com possíveis formas de cobrança: nunca exponha o consumidor ao ridículo, nem o constranja ou o ameace;

Os Órgãos de Defesa do Consumidor têm como obrigação legal a fiscalização das relações de consumo. A não observância das regras de consumo sujeita a empresa às seguintes penalidades, que poderão ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo das de natureza cível e penal:

- Multa;
- Apreensão do produto;
- Inutilização do produto;
- Suspensão de fornecimento de produtos ou serviços;
- Suspensão temporária de atividade;
- Cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- Interdição, total ou parcial, do estabelecimento;
- Imposição de contrapropaganda.

Importante:

A legislação brasileira está sujeita a alterações constantes. É necessário e indispensável que o empreendedor solicite às autoridades fiscais informações atualizadas sobre exigências e requisitos legais para a regularização da pessoa jurídica e a exploração da atividade econômica. As instruções recebidas sobre legislação devem ser confirmadas pelas autoridades fiscais e pelo profissional de contabilidade responsável pela escrita fiscal da empresa.

3.8 Fundamentação legal

a) Lei Federal n° 6.839, de 30 de outubro de 1980 – Dispõe sobre o registro de empresas nas entidades fiscalizadoras do exercício de profissões;

b) Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências;

c) Lei Federal nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999 – Define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, cria a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências;

d) Lei Federal nº 9.972, de 25 de maio de 2000 – Institui a classificação de produtos vegetais, subprodutos e resíduos de valor econômico, e dá outras providências;

e) Decreto-Lei nº 986, de 21 de outubro de 1969 – Institui normas básicas sobre alimentos;

f) Decreto Federal nº 3.029, de 16 de abril de 1999 – Aprova o Regulamento da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, e dá outras providências;

g) Decreto Federal nº 6.268, de 22 de novembro de 2007 – Regulamenta a Lei no 9.972, de 25 de maio de 2000, que institui a classificação de produtos vegetais, seus subprodutos e resíduos de valor econômico, e dá outras providências;

h) Resolução da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – RDC n° 216, de 15 de setembro de 2004 – Dispõe sobre Regulamento Técnico de Boas Práticas para Serviços de Alimentação.

4 – Estruturando a abertura do seu negócio

Conheça os aspectos gerais do seu futuro empreendimento

4.1 Investimento Inicial

Ao contrário do que muita gente pensa o investimento inicial não se resume apenas ao recurso utilizado para compra de máquinas e equipamentos.

O investimento inicial engloba todos os itens necessários para abertura da **pizzaria**, incluindo a quantia necessária para sobrevivência do negócio nos primeiros meses de atividade. Lembre-se que leva um tempo para que as pessoas conheçam a sua empresa e fechem os contratos na quantidade necessária para se manter no mercado e gerar lucro.

O investimento inicial é composto pelos investimentos fixos, capital de giro e investimentos pré-operacionais e contemplam por exemplo:

- **Investimentos fixos** (são todos os bens que você deve comprar para que seu negócio possa funcionar):
  - Aquisição de imóvel (não é aluguel);
  - Máquinas e equipamentos;
  - Móveis e utensílios;
  - Veículos.

- **Capital de giro** (é o valor necessário para manter a empresa funcionando e compreende a compra de insumos e estoque, financiamento das vendas a prazo e o pagamento das despesas)
  - Estoque inicial;
  - Caixa mínimo.

- **Investimentos pré-operacionais:** (é o valor necessário para preparar a empresa para exercer suas atividades)
  - Despesas de legalização;
  - Obras civis ou reformas;
  - Divulgação;
  - Treinamentos.

A correta identificação de todos os investimentos é imprescindível, pois possibilita que você conheça o montante necessário para que a **pizzaria** esteja apta a iniciar as operações no que diz respeito à montagem física e preparação financeira.

Complemente a sua leitura!

Para saber mais sobre os **regimes de tributação** consulte o manual "**Como abrir uma empresa de serviços**" disponível em nossa Biblioteca Digital.

4.2 Formação da equipe

O ser humano é peça fundamental para o sucesso de qualquer negócio. Por esse motivo a empresa precisa assegurar que o perfil do funcionário está alinhado com o cargo que ele irá desenvolver.

Um dos maiores desafios dos empresários tem sido formar uma equipe de trabalho comprometida com os objetivos do negócio. Isso ocorre às vezes por falta de mão de obra qualificada e em outros momentos por falta de conhecimento das técnicas de contratação e retenção de talentos, ou seja, profissionais que contribuem para o alcance dos resultados organizacionais.

Como sabemos os encargos trabalhistas são pesados, principalmente para uma microempresa que muitas vezes não tem como pagar altos salários para sua equipe. E mesmo que pudessem, algumas pesquisas indicam que os funcionários muitas vezes permanecem na empresa pelos benéficos que ela oferece e pela qualidade do clima organizacional.

Numa pizzaria os funcionários devem ser qualificados, saber atender bem os clientes e lidar com o público em geral, sempre com simpatia, respeito, cordialidade e segurança nas informações passadas ao cliente. É importante instruí-los sobre as normas de higiene necessárias ao negócio, como lavar bem as mãos antes de manipular os alimentos e após utilização dos sanitários, e treiná-los para que haja padronização na produção das pizzas e nos demais procedimentos da pizzaria. Boa apresentação pessoal é imprescindível, com uso de uniformes de cor clara, calças adequadas, cabelos curtos e cobertos com boné ou rede, mãos limpas e unhas curtas, sem adorno nos dedos ou pulsos.

Deve-se ainda estar atento ao gerenciamento das escalas de trabalho. Sendo assim, de segunda a quinta-feira, dias em que normalmente há menor movimento de clientes, a pizzaria pode contar com quantidade menor de funcionários trabalhando, enquanto que nos finais de semana esse número deve ser incrementado, tendo em vista o aumento da demanda.

No caso de contar com o serviço de telepizza, os funcionários devem ser ensinados a realizar um atendimento cortês e firme, para evitar mal-entendidos e ligações demoradas. Também devem ter boa capacidade de comunicação. Nessa modalidade, cuidados especiais são exigidos na contratação de motoqueiros para entregas e no gerenciamento destas. Os motoqueiros podem ser funcionários da pizzaria, autônomos ou de empresas terceirizadas de entregas. A terceirização desse serviço tem sido adotada por inúmeras empresas como forma de reduzir os custos relacionados à contratação de motoqueiros, aquisição e manutenção de motos etc.

Você deve analisar seu caso isoladamente, para escolher a forma de gerenciamento das entregas mais adequada às suas necessidades, lembrando que as pizzas devem chegar aos clientes o mais rapidamente possível.

Sugestão de composição de equipe de trabalho, que irá variar de acordo com a estrutura do negócio:

- Auxiliar de cozinha
- Auxiliar para serviços gerais
- Balconistas
- Caixa
- Copeiro
- Garçons
- Pizzaiolo

Há também alguns prestadores de serviços de que você poderá precisar:

- Arquiteto
- Contador
- Eletricista
- Marceneiro
- Motoqueiro
- Pedreiro
- Pintor

Os funcionários devem possuir boa apresentação pessoal, uniformes de cor clara, cabelos curtos ou presos, mãos limpas, unhas curtas, sem adornos nos dedos ou pulsos.

4.3 Equipamentos, móveis e utensílios

Todas as etapas que envolvem a materialização de um negócio podem gerar excesso de empolgação por parte do empresário que, se não mantiver os pés no chão, gasta mais do que o planejado.

Os equipamentos devem ser adquiridos após analisar quais são essenciais para o funcionamento da agência e que impactarão diretamente no atendimento ao cliente, na qualidade do trabalho e nos resultados da empresa.

Os equipamentos, produtos e serviços devem ser adquiridos de acordo com as necessidades do empreendimento.

Equipamentos, utensílios e recipientes devem ser mantidos em bom estado de conservação e higiene, para que não acumulem resíduos alimentares e não favoreçam a contaminação do produto final.

O forno, principal equipamento de uma pizzaria, pode ser a lenha, a gás ou elétrico. O forno a lenha consegue assar várias pizzas de uma vez, geralmente cinco, e deve ser construído por pedreiros especializados, pois um forno mal construído pode comprometer a qualidade do produto. Uma dica é utilizar acabamento rústico em sua parte externa, tornando-o uma parte da decoração do estabelecimento. Já o forno a gás só consegue assar uma pizza por vez e necessita de menor espaço para ser instalado, além de poder ser transportado com facilidade. Por último, o forno elétrico se apresenta como o mais fácil de ser utilizado, podendo assar três ou mais pizzas de uma só vez, dependendo de seu tamanho.

Dica de Equipamentos

- Abridor de latas automático
- Amassadeiras
- Balança eletrônica de precisão
- Bancadas para área de produção
- Câmaras de fermentação com suportes internos ou caixas de polietileno
- Coifas
- Condimenteira/pizzarola
- Cortadores e carretilhas
- Embalagens para pizza
- Escovão para limpeza do forno
- Espanador para forno
- Espátulas

- Fatiador de frios
- Fôrmas de pizza
- Forno a lenha, a gás ou elétrico
- Fogão industrial
- Freezer
- Frigideiras uniformes
- Gaveteiro
- Geladeira vertical/balcão
- Moedor de carne manual ou elétrico
- Multiprocessador
- Pá metálica
- Pá de madeira
- Panelas
- Papel-manteiga e papel-alumínio
- Pedras para servir pizza
- Peneiras de alumínio
- Recipientes de vidro para área de produção
- Rolos de abrir massa de altileno
- Rolos de filme plástico
- Tábuas de carne de polietileno
- Utensílios em geral (facas, garfos, colheres etc.)
- Vasilhas plásticas completamente fechadas

Dica sobre equipamento

Hoje em dia há equipamentos que facilitam o trabalho dos garçons e dão mais agilidade no atendimento ao cliente. Computadores de mão podem ficar com os garçons, por exemplo, e quando registram um pedido do cliente, a cozinha já fica sabendo instantaneamente e pode preparar o prato. Além disso, esses aparelhos podem ser integrados a sistemas de computador que permitem um controle total dos pedidos, cardápio, clientes, estoque e financeiro, desde a comanda até o fechamento de caixa. Ao montar sua pizzaria, verifique a disponibilidade e viabilidade de usar tais tecnologias.

Utensílios para servir os clientes

- Copos
- Forros de mesa
- Pratos
- Talheres
- Tulipas

Outros

- Caixas de suporte para motos (entregas)
- Computador completo conectado à rede
- Fone de ouvido para computador (telepizza)
- Linhas telefônicas exclusiva para receber os pedidos

4.4 Design de ambientes

O *design* de ambientes compreende o planejamento de ocupação e uso dos espaços, alinhando aspectos conceituais, funcionais, estéticos e econômicos. Esse trabalho proporciona ambientes confortáveis, eficientes e produtivos ao trabalho, ao modo de viver das pessoas e aos ambientes empresariais. É uma estratégia de diferenciação.

Para elaboração de projeto que atenda às necessidades específicas de seu negócio, consulte um profissional especializado, o designer de ambientes.

Dentro da pizzaria deve haver separação entre a área de serviços, onde são montadas as pizzas, e o salão, onde os clientes ficam. Isso pode ser feito colocando-se um balcão entre as duas áreas. Fique atento também à área de circulação dos funcionários, observando se é espaçosa o suficiente. A pizzaria necessita de dois banheiros (masculino e feminino) para os clientes e de dois vestiários, um para cada sexo, para os funcionários. As instalações sanitárias devem ser ventiladas, com portas de fechamento automático. É recomendável disponibilizar local independente para o lixo, sem comunicação com a área de processamento. Quando possível, tratar o lixo por meio de trituradores. Pisos, paredes e bancadas devem ser de material lavável, impermeável e higienizados com água e sabão, todos os dias.

Em relação às condições de armazenamento e acondicionamento dos produtos, as áreas destinadas a depósito devem ser bem arejadas. Os produtos têm que ser mantidos sobre estrados a 20 cm do chão e da parede. Os freezers e refrigeradores devem estar limpos e em bom estado de conservação, para que não ocorra a contaminação e a perda de temperatura. Os alimentos, de uma forma geral, devem permanecer sempre tampados, protegidos contra insetos e poeira e, quando são submetidos à refrigeração, devem ser embalados adequadamente ou acondicionados em vasilhas plásticas com tampa. É importante contratar empresas especializadas para dedetizar os locais de produção e armazenagem de alimentos.

Em uma pizzaria no estilo de *fast-food*, como as que servem cone e pizza em pedaço, é necessário prestar atenção diferenciada à estrutura do estabelecimento. Deve haver um balcão logo na entrada, para receber os pagamentos dos clientes e de um lado do ambiente um balcão com banquetas para lanches rápidos. Do outro lado podem ser colocadas pequenas mesas, geralmente de dois lugares. Ao fundo deve ficar a área de produção, com paredes e pisos impermeáveis, onde ficará o forno e também um balcão fechado com

Recomendações gerais:

- Em todos os locais de trabalho deve haver iluminação, natural ou artificial, adequada à natureza da atividade.
- As portas inscritas nas dependências internas devem ter um vão livre mínimo de 0,80 m e altura mínima de 2,10 m.
- Pisos e paredes devem ser revestidos de material lavável e, preferencialmente, na cor branca para facilitar a higienização, que deve acontecer todos os dias.
- Os pisos devem ter superfície regular, firme, estável e antiderrapante sob qualquer condição. Devem ser resistentes ao tráfego e de material de fácil limpeza.
- Para um ambiente com considerável fluxo de pessoas a medida ideal é entre 1,50 a 1,80 m.
- Todos os estabelecimentos devem ser providos de extintores portáteis, colocados em locais assinalados, de fácil acesso e visualização, indicado pelo órgão competente.
- Para os trabalhos realizados sentados (por exemplo, caixa), os assentos devem ser de altura ajustável.

Entrada/Saída:

- A entrada deve ser acessível e sinalizada. As portas devem ter abertura total mínima de 1,20 m para comportar o fluxo de entrada e saída de clientes.

Salão:

- É importante uma iluminação adequada e um sistema de ventilação que possibilite conforto térmico a todos os usuários, sem, no entanto, interferir na qualidade dos produtos. Constitui uma boa iluminação para esse tipo de ambiente a que seja de preferência natural, de forma direta e sem sombras ou lâmpadas fluorescentes.
- Um ambiente de consumo atrativo provoca a curiosidade e o entusiasmo, aumentando o tempo de permanência do cliente. O ambiente deve ser agradável. Um local limpo e organizado atrai as pessoas. É muito bom almoçar em um espaço agradável, arejado e confortável.
- É importante haver mesas para 2 e 4 lugares com possibilidade de uni-las para mais comodidade do cliente. Deve-se observar a circulação entre as mesas para que as cadeiras não obstruam a passagem.

Distribuição de alimentos:

- É adequado haver um vão entre a cozinha e o salão para facilitar o transporte dos alimentos.
- A circulação deve ser confortável. O *layout* da pizzaria *à la carte* deve prever corredores largos o suficiente para que os garçons possam se locomover com as bandejas com segurança.
- Se a pizzaria fizer entregas em domicílio, fique atento para que os entregadores não tenham que entrar no salão da pizzaria para pegar as pizzas. Isso deve ser feito do lado de fora do estabelecimento

Instalações sanitárias - IS:

- As instalações sanitárias (IS) não podem se comunicar diretamente com os locais de trabalho ou destinado às refeições. É interessante que sejam separadas por sexo!
- As instalações sanitárias (IS) devem possuir lavatórios e estar supridas de produtos destinados à higiene pessoal.
- Os coletores de resíduos devem ser dotados de tampa e acionados sem contato manual.
- Os revestimentos utilizados nas instalações sanitárias (IS) devem ser impermeáveis e laváveis.

Cozinha:

- As instalações da cozinha devem ser projetadas de forma a possibilitar um fluxo ordenado e sem cruzamentos em todas as etapas da preparação de alimentos.
- As portas da área de preparação de alimentos devem ser dotadas de fechamento automático.
- As luminárias localizadas sobre a área de preparação dos alimentos devem ser apropriadas e estar protegidas contra explosões e quedas acidentais.
- Os coletores utilizados para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotados de tampas acionadas sem contato manual.
- Os resíduos devem ser frequentemente coletados e estocados em local fechado e isolado da área de preparação e armazenamento de alimentos.
- Na área de manipulação dos alimentos devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos, para limpeza dos alimentos e para lavar louças (ou seja, **três lavatórios**). Essa é uma recomendação da RDC (Resolução da Diretoria Colegiada) nº 216 da Anvisa que dispõe:

4.1.14 - Devem existir lavatórios exclusivos para a higiene das mãos na área de manipulação, em posições estratégicas em relação ao fluxo de preparo dos alimentos e em número suficiente de modo a atender a toda a área de preparação. Os lavatórios devem possuir sabonete líquido inodoro antisséptico ou sabonete líquido inodoro e produto antisséptico, toalhas de papel não reciclado ou outro sistema higiênico e seguro de secagem das mãos e coletor de papel, acionado sem contato manual.

4.8.3 - Durante a preparação dos alimentos, devem ser adotadas medidas a fim de minimizar o risco de contaminação cruzada. Deve-se evitar o contato direto ou indireto entre alimentos crus, semipreparados e prontos para o consumo.
A RDC é uma norma *infralegal,* expedida pela Diretoria Colegiada da Anvisa.

Caixa:

- O caixa deve possuir espaço suficiente para formação de fila. Localizá-lo, preferencialmente, próximo à saída.

Estoque:

- As matérias-primas, os ingredientes e as embalagens devem ser armazenados sobre paletes, estrados ou prateleiras, respeitando-se o espaçamento mínimo necessário para garantir adequada ventilação e limpeza do local.
- Os paletes, estrados ou prateleiras devem ser de material liso, resistente, impermeável e lavável, com altura mínima de 25 cm do piso.
- As portas da área de armazenamento de alimentos devem ser dotadas de fechamento automático.
- Os coletores utilizados para deposição dos resíduos das áreas de preparação e armazenamento de alimentos devem ser dotados de tampas acionadas sem contato manual.

Copa:

- As empresas devem oferecer aos seus empregados condições de conforto e de higiene que garantam refeições adequadas por ocasião dos intervalos previstos na jornada de trabalho, bem como meios para conservar e aquecer o alimento na hipótese do trabalhador trazê-lo de casa. Muitos restaurantes oferecem refeições para seus funcionários, mas é válida a ideia do local para aquecer os alimentos caso necessário, pois nem sempre o funcionário opta pela refeição fornecida pela empresa.
- Roupas e objetos pessoais devem ser guardados em local específico e reservado para esse fim.
- Definir um local para o depósito de material de limpeza (DML), que contenha tanque e espaço para armazenagem do lixo.

Fundamentação legal

a) Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego – NR 23 – Proteção contra incêndios e pânico;

b) Norma Regulamentadora do Ministério do Trabalho e Emprego – NR 24 – Condições sanitárias e de conforto nos locais de trabalho;

c) Norma Técnica da Associação Brasileira de Normas Técnicas – NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos;

d) Resolução RDC (Resolução da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária) nº 275, de 21 de outubro de 2002 – Dispõe sobre o 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;

5 – Ampliando o conhecimento sobre o seu negócio

Saiba onde você poderá obter mais informações

5.1 Endereços úteis

CONSELHO REGIONAL DE NUTRICIONISTAS – CRN-MG
Tel.: (31) 3226-8403
www.crn9.org.br
*Orientações sobre responsabilidade técnica e registro do negócio

CONSELHO REGIONAL DE QUÍMICA – CRQ-MG
Tel.: (31) 3279-9800
www.crqmg.org.br
*Orientações sobre responsabilidade técnica e registro do negócio

ESCRITÓRIO CENTRAL DE ARRECADAÇÃO E DISTRIBUIÇÃO – ECAD
Tel.: (31) 3273-1221 – Fax: (31) 3212-7660
www.ecad.org.br

FUNDAÇÃO ESTADUAL DO MEIO AMBIENTE – FEAM
Telefone Geral: (31) 3915-1000
www.feam.br

INSTITUTO DE TECNOLOGIA DE ALIMENTOS - ITAL
Tel.: (19) 3743-1700 – Fax: (19) 3743-1799
www.ital.sp.gov.br

SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DE MINAS GERAIS
Tel.: (31) 3916 - 0453
www.saude.mg.gov.br

SINDICATO DOS HOTÉIS, BARES, RESTAURANTES E SIMILARES DE BELO HORIZONTE
Tel.: (31) 3201-3144 – Fax: (31) 3224-5098
www.sindhorb.org.br

5.2 Sugestão de cursos

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC
Tel.: 0800 724 4440
www.mg.senac.br
*Oferece curso Boas práticas de manipulação de alimentos.

5.3 Sugestão de cursos

Como montar e administrar uma pizzaria

Duração: 88 min. Acompanha manual.

*Este curso é oferecido em dois formatos: em livro + DVD ou online

O vídeo acima citado pode ser adquirido no seguinte endereço:

CPT – CENTRO DE PRODUÇÕES TÉCNICAS – 25/2/08
Telefax: (31) 3899-7000
www.cpt.com.br

5.3 Normas técnicas

Devidamente utilizada, a norma técnica proporciona a perfeita ordenação das atividades e a obtenção de resultados semelhantes e padronizados, para que um mesmo produto possa ser adotado em diferentes países.

As normas técnicas podem ser utilizadas para:

- Racionalizar processos, eliminando desperdícios de tempo, de matéria-prima e de mão de obra;
- Assegurar a qualidade do produto oferecido ao mercado;
- Conseguir aumento de vendas;
- Incrementar as vendas de produtos em outros mercados;
- Reduzir a troca e a devolução de produtos;
- Reverter o produto, processo ou serviço em patrimônio tecnológico, industrial e comercial para o País, quando da relação com o mercado internacional;
- Reforçar o prestígio de serviços prestados;
- Aumentar o prestígio de determinada marca;
- Garantir saúde e segurança.

Estão listadas, a seguir, algumas normas técnicas relacionadas à segurança de alimentos:

Código: NBR 2200
Data de publicação: 5/6/2006
Título: Sistemas de gestão da segurança de alimentos – Requisitos para qualquer organização na cadeia produtiva de alimentos.
*Essa norma especifica requisitos para o sistema de gestão da segurança de alimentos, em que 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.

Código: ISO/TS 22004
Data de publicação: 27/11/2006
Título: Sistemas de gestão da segurança de alimentos – Guia de aplicação da ABNT NBR ISO 22000:2006.
*Essa especificação técnica fornece orientações genéricas que podem ser aplicadas na utilização da ABNT NBR ISO 22000.

Código: ISO/TS 22003
Data de publicação: 26/11/2007
Título: Sistemas de gestão da segurança de alimentos – Requisitos para organismos de auditoria e certificação de sistemas de gestão da segurança de alimentos.
*Essa especificação técnica define as regras aplicáveis para a auditoria e certificação de sistemas de gestão em segurança de alimentos (SGSA) sujeitos aos requisitos determinados na ABNT NBR ISO 22000 (ou outros conjuntos de requisitos específicos de SGSA).

Código: NBR15635
Data de publicação: 27/10/2008
Título: Serviços de alimentação – Requisitos de boas práticas higiênico-sanitárias e controles operacionais essenciais.
*Essa 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.

Para saber mais informações acesse o site da ABNT https://www.abntcatalogo.com.br/.

Referências

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa.
Disponível em: <http://www.anvisa.gov.br/e-legis>. Acesso em: 02 ago. 2018.

Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais.
Disponível em: <http://www.almg.gov.br>. Acesso em: 02 ago. 2018.

Centro de Produções Técnicas. DVD "Como montar e administrar uma pizzaria". Sem data.

Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE.
Disponível em: <http://www.cnae.ibge.gov.br>. Acesso em: 02 ago. 2018.

LEITE, Valéria Serpa. Preciso de que tipo de licença para abrir o meu negócio? Pequenas Empresas & Grandes Negócios, São Paulo, nº 249, pp. 104-105, out. 2009.

Presidência da República.
Disponível em: <http://www.presidencia.gov.br>. Acesso em: 02 ago. 2018.

ROSA, Cláudio Afrânio; COUTO, Gustavo Marques; LAGE, Marcelo Gomes. **Guia essencial para empreendedores**. Belo Horizonte: SEBRAE/MG, 2015. il.

Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável – Semad.
Disponível em: <http://www.semad.mg.gov.br>. Acesso em: 02 ago. 2018.

0800 570 0800

fb.com/sebraemg

twitter.com/sebrae_mg

BLOG sebraemgcomvoce.com.br

SEBRAE

Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de Minas Gerais