

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLOGIA PAULA SOUZA
ENSINO MÉDIO COM HABILITAÇÃO TÉCNICA EM ADMINISTRAÇÃO**

**ARTHUR FIGUEIREDO DE SOUZA
FERNANDA DE MORAIS BARBOSA
LEONARDO SANTOS DE CASTRO
MARIA EDUARDA ALVES SANTOS
OTÁVIO FREITAS DE ANDRADE
RYCHARD WILLIAN REZENDE DOS SANTOS
TALITA VITÓRIA LIMA SANTOS**

**MISTER CAKES
CONFEITARIA GOURMET**

**OSASCO-SP
2024**

Arthur Figueiredo de Souza
Fernanda de Moraes Barbosa
Leonardo Santos de Castro
Maria Eduarda Alves Santos
Otávio Freitas de Andrade
Rychard Willian Rezende dos Santos
Talita Vitória Lima Santos

MISTER CAKES: Confeitaria Gourmet

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso com habilitação técnica em administração do Centro Estadual de Educação e Tecnologia Paula Souza – Etec Profº André Bogasian como requisito parcial à obtenção de título de Técnico em Administração.

Orientadores: Kleber Tadeu Vieira da Rocha / Lucimar Silva Lima Orsi

OSASCO-SP

2024

Gostaríamos de dedicar este trabalho aos nossos orientadores, que, sem eles e suas críticas, não conseguiríamos entregar este incrível trabalho. Em geral, nos auto-dedicamos, pois sem nós nada disso seria possível. Afinal, com esforço e batalha, força e garra, conseguimos chegar até o fim. Mesmo passando por vários estresses neste trabalho em grupo, notamos que a união é o que nos levou aos nossos objetivos e nos ajudou a superar todos os obstáculos que tivemos que enfrentar para concluir o curso e amadurecer como pessoas. Até porque a MRK visa o bom relacionamento com o cliente, e conseguimos observar no trabalho essa essência de estarmos unidos e manter um ótimo vínculo. Desde já, dedicamos este trabalho a todos que nos acompanharam nessa trajetória de três anos, que está se encerrando, porém com muitas lições e aprendizados para o início de uma nova jornada que se aproxima. Também agradecemos a Deus, que nos deu forças e nos motivou dia após dia, pois até aqui Ele tem nos sustentado e grandes coisas tem feito por nós; por isso, estamos alegres.

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA**

ETEC PROFESSOR ANDRÉ BOGASIAN - OSASCO

**TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO DO TRABALHO DE
CONCLUSÃO DE CURSO**

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no Curso Técnico de Administração, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais do Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "MISTER CAKES - CONFEITARIA GOURMET", apresentado na ETEC Professor André Bogasian, situada no município de Osasco, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir, total ou parcialmente, o mencionado trabalho e/ou disponibilizá-lo em plataformas virtuais, a partir desta data, por tempo indeterminado.

OSASCO, 04 de outubro de 2024

ARTHUR FIGUEIREDO DE SOUZA

FERNANDA DE MORAIS BARBOSA

LEONARDO SANTOS DE CASTRO

MARIA EDUARDA ALVES SANTOS

OTÁVIO FREITAS DE ANDRADE

RYCHARD WILLIAN REZENDE DOS SANTOS

TALITA VITÓRIA LIMA SANTOS

Cientes:

Kléber Tadeu Vieira da
Rocha

Lucimar Silva Lima
Orsi

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA**

Etec PROFESSOR ANDRÉ BOGASIAN - OSASCO

**TERMO DE AUTENTICIDADE DO TRABALHO DE CONCLUSÃO DE
CURSO**

Nós, abaixo assinados, alunos do curso técnico de Administração da Etec André Bogasian, município de Osasco, declaramos, para os devidos fins acadêmicos, que o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado **MISTER CAKES - CONFEITARIA GOURMET** é uma obra original, elaborada de forma conjunta. Confirmamos que todas as fontes de pesquisa utilizadas foram devidamente citadas e referenciadas, em conformidade com as normas de citação e formatação estabelecidas pela instituição, bem como pela legislação pertinente sobre direitos autorais. Estamos cientes de que a originalidade do nosso trabalho é essencial, e que qualquer infração a esta declaração, como plágio ou uso indevido de conteúdo, poderá acarretar sanções acadêmicas e legais, conforme as diretrizes institucionais.

OSASCO, 04 de outubro de 2024

ARTHUR FIGUEIREDO DE SOUZA

FERNANDA DE MORAIS BARBOSA

LEONARDO SANTOS DE CASTRO

MARIA EDUARDA ALVES SANTOS

OTÁVIO FREITAS DE ANDRADE

RYCHARD WILLIAN REZENDE DOS SANTOS

TALITA VITÓRIA LIMA SANTOS

Cientes:

Kléber Tadeu Vieira

Lucimar Silva Lima
Orsi

RESUMO

A Mister Cakes é uma confeitaria especializada em bolos artesanais de doces típicos brasileiros. O objetivo da empresa é proporcionar aos clientes uma experiência única, onde possam explorar a diversidade da culinária brasileira através de fatias de bolo que representam as diferentes regiões do país, tudo isso em um ambiente acolhedor. O público-alvo do negócio são jovens com idade entre 15 e 20 anos, principalmente da classe C, que residem na cidade de Osasco e estão em busca de um local para desfrutar de deliciosos doces e, ao mesmo tempo, relembrar suas origens, mesmo durante a rotina corrida do dia-a-dia.

Palavras-chave: bolos artesanais, cultura brasileira, confeitaria, doces regionais.

ABSTRACT

Mister Cakes is a bakery specialized in artisanal cakes inspired by traditional Brazilian sweets. The company aims to offer customers a unique experience, allowing them to explore the diversity of Brazilian cuisine through slices of cake representing different regions of the country, all in a welcoming environment. The target audience consists of young people aged 15 to 20, primarily from the C social class, residing in Osasco, who seek a place to enjoy delicious sweets while reconnecting with their cultural roots, even amidst their busy daily routines.

Keywords: artisanal cakes, Brazilian culture, bakery, regional sweets.

SUMÁRIO DE IMAGENS

APÊNDICES	89
Apêndice A – Análise Swot	89
Apêndice B – Pesquisa de Mercado	89
Apêndice C – Pesquisa de Mercado	90
Apêndice D – Pesquisa de Mercado	90
Apêndice E – Pesquisa de Mercado	91
Apêndice F – Pesquisa de Mercado	91
Apêndice G – Pesquisa de Mercado	92
Apêndice H – Pesquisa de Mercado	92
Apêndice I – Pesquisa de Mercado	93
Apêndice J – Pesquisa de Mercado	93
Apêndice K – Pesquisa de Mercado	94
Apêndice L – Persona	94
Apêndice M – Cores da Marca	95
Apêndice N – Cores da Marca	95
Apêndice O – Logo da Empresa	96
Apêndice P – Cardápio	97
Apêndice Q – Cardápio	98
Apêndice R – Cardápio	99
Apêndice S – Cardápio	100
Apêndice T – Localização	101
Apêndice U – Promoção (Instagram)	102
Apêndice V – Promoção (TikTok)	103
Apêndice W – Ficha Técnica (Bolo Brigadeiro)	104

Apêndice X – Ficha Técnica (Bolo Pé de Moleque)	105
Apêndice Y – Ficha Técnica (Bolo Cartola).....	106
Apêndice Z – Ficha Técnica (Bolo Cocada).....	107
Apêndice AA – Ficha Técnica (Bolo Strudel)	108
Apêndice AB – Ficha Técnica (Bolo Cuca).....	109
Apêndice AC – Ficha Técnica (Bolo Trufa de Chocolate com Paçoca de Baru)	110
Apêndice AD – Ficha Técnica (Bolo Pamonha)	111
Apêndice AE – Ficha Técnica (Bolo Maria Isabel)	112
Apêndice AF – Ficha Técnica (Bolo Bacuri).....	113
Apêndice AG – Layout	114
Apêndice AH – Mapa de Risco	115
Apêndice AI – Fluxograma de Atendimento.....	115
Apêndice AJ – Aquisição de Materiais	116
Apêndice AK – Aquisição de Materiais.....	116
Apêndice AL – Selo de Amiga da Natureza.....	117
Apêndice AM – Móveis.....	117
Apêndice AN – Máquinas e Equipamentos	118
Apêndice AO – Utensílios.....	118
Apêndice AP – Subtotal dos Investimentos.....	119
Apêndice AQ – Investimentos Pré-Operacionais.....	119
Apêndice AR – Estoque Inicial	120
Apêndice AS – Estoque Inicial	120
Apêndice AT – Contas a Receber.....	121
Apêndice AU – Contas a Pagar	121
Apêndice AV – Necessidade Média de Estoque	121
Apêndice AW – Necessidade Líquida de Capital de Giro.....	122

Apêndice AX – Caixa Mínimo.....	122
Apêndice AY – Capital de Giro Resumo	122
Apêndice AZ – Investimentos Totais	123
Apêndice BA – Custos Fixos.....	123
Apêndice BB – Custos Fixos (Mão de Obra).....	124
Apêndice BC – Custos Variáveis (Bolos Inteiros)	125
Apêndice BD – Custos Variáveis (Fatias de Bolo).....	126
Apêndice BE – Custos Variáveis (Bebidas)	127
Apêndice BF – Projeção de Demanda (Bolos Inteiros)	128
Apêndice BG – Projeção de Demanda (Fatias de Bolo).....	129
Apêndice BH – Projeção de Demanda (Bebidas).....	130
Apêndice BI – Projeção de Demanda (Faturamento Total)	130
Apêndice BJ – Custos de Comercialização (Mensal)	131
Apêndice BK – Custos de Comercialização (Anual).....	131
Apêndice BL – Depreciação.....	131
Apêndice BM – Demonstrativo do Resultado do Exercício	132
Apêndice BN – Lucratividade	132
Apêndice BO – Rentabilidade.....	132
Apêndice BP – Prazo de Retorno do Investimento.....	133
Apêndice BQ – Fonte de Recursos	133
ANEXOS.....	134
Anexo A – Naked Cake.....	134
Anexo B – Cuca	135
Anexo C – Strudel.....	135
Anexo D – Brigadeiro	136
Anexo E – Pé de Moleque	137
Anexo F – Cartola	137

Anexo G – Cocada	138
Anexo H – Torta Maria Isabel.....	138
Anexo I – Fruta Bacuri.....	139
Anexo J – Pamonha.....	139
Anexo K – Trufa de Paçoca com Baru	140
Anexo L – Pirâmide de Maslow	141

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	17
2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA	19
2.1 Dados da Empresa	20
2.1.1 Missão	20
2.1.2 Visão	20
2.1.3 Valores.....	21
2.1.4 Objetivos Estratégicos	21
2.1.5 Natureza do Negócio	22
2.1.6 Histórico da Empresa	22
2.1.7 Responsabilidade Social.....	22
2.2 Gerenciamento e estrutura organizacional.....	23
2.2.1 Descrição de Funções.....	23
3 PLANO DE MARKETING.....	25
3.1 Sumário Executivo	25
3.2 Análise de Ambiente	26
3.2.1 Fatores Econômicos	26
3.2.2 Fatores Socioculturais	27
3.2.3 Fatores Políticos/legais.....	28
3.2.4 Fatores Tecnológicos.....	30
3.2.5 Concorrência.....	31
3.2.6 Fatores Internos.....	32
3.3 Análise Swot.....	33
3.3.1 Fatores Externos	33
3.3.2 Fatores Internos.....	34

3.4 Definição do Público-Alvo	35
3.4.1 Persona.....	36
3.5 Definição da Marca.....	37
3.5.1 Nome.....	37
3.5.2 Cores	37
3.5.3 Símbolo.....	38
3.6 Definição de Objetivos e Metas.....	38
3.6.1 Objetivos	38
3.6.2 Metas	38
3.7 Composto de Marketing	39
3.7.1 Produto	39
3.7.2 Preço.....	45
3.7.3 Praça.....	46
3.7.4 Promoção	46
3.7.5 Pessoas	47
4 METODOLOGIA.....	61
4.1 Visita Técnica.....	61
4.2 Pesquisa de Mercado	61
4.3 Internet	62
5 PLANO OPERACIONAL.....	64
5.1 Layout.....	64
5.2 Mapa de Risco.....	64
5.3 Capacidade de Atendimento.....	65
5.4 Fluxograma de Atendimento	66
5.5 Processo de Aquisição de Materiais.....	66
5.6 Necessidade do Pessoal	67
5.7 Vantagens Competitivas	68

5.8 Identificação de Fornecedores Críticos.....	69
5.9 Requisitos de Tempo	69
5.10 Descrição de Parceria	70
5.11 Gestão de Estoque e Inventário	71
5.12 Gestão de Qualidade	71
5.13 Gestão de Segurança e Saúde	72
5.14 Gestão de Impacto Ambiental	73
5.15 Gestão de Ação Social	74
5.16 Sistema de Informação e Automação	76
6 PLANO FINANCEIRO	77
6.1 Investimentos Iniciais	77
6.2 Investimentos Pré-Operacionais	77
6.3 Estimativa do Estoque Inicial	78
6.4 Capital Giro	78
6.5 Investimentos Totais	80
6.6 Estimativa dos Custos Fixos	81
6.7 Estimativas dos Custos Variáveis.....	82
6.8 Projeção de Demanda	82
6.9 Custos de Comercialização	83
6.10 Depreciação dos Bens	83
6.11 Demonstrativo do Resultado do Exercício (DRE).....	84
6.12 Fonte de Recursos	85
6.13 Índices de Viabilidade	85
7 CONCLUSÃO.....	87
REFÊRENCIAS	Error! Bookmark not defined.
APÊNDICES.....	89
ANEXOS.....	134

1 INTRODUÇÃO

Analisando as regiões do Brasil, consegue-se notar características muito distintas em cada uma delas, porém que, em conjunto, formam a tão rica, vasta e apreciada cultura brasileira, que tem como um de seus elementos a culinária. Gilberto Freyre, em seu livro "Casa Grande & Senzala", afirma que a mestiçagem, que originou a sociedade brasileira, não foi apenas racial, mas também cultural, integrando elementos das culturas europeia, africana e indígena. Ele escreveu: "Em nenhum outro país, ao lado de tanta civilização de origem europeia, se encontraram, jamais, civilizações de raças tão diversas quanto a branca, a indígena e a negra" (Freyre, 2006, p. 29). Com uma cultura tão diversificada, a culinária brasileira reflete essa riqueza, alimentada por um povo apaixonado por boa comida. Ela não é apenas uma necessidade física, mas também uma expressão de identidade cultural, presente em celebrações, rituais e momentos de afeto. Como observa Freyre: "A alimentação é uma das manifestações mais esclarecedoras de uma cultura. Talvez a mais esclarecedora de todas" (Freyre, 2006, p. 361).

Além dessa diversidade cultural, outro fator relevante na formação do Brasil atual é o fenômeno da migração interna. Entre os anos de 2010 e 2022, a Região Sudeste ganhou 4,4 milhões de habitantes, segundo o Censo de 2022, com muitos migrantes buscando melhores condições de vida (IBGE, 2022). Esses deslocamentos internos têm forte impacto sociocultural, e um dos elementos mais destacados pelos migrantes é a saudade da culinária de suas regiões de origem, que se torna um símbolo de identidade e pertencimento, muitas vezes superando até a saudade de familiares.

Porém, além de serem apaixonados por comidas no geral, pode-se destacar a paixão do povo brasileiro por doces. De acordo com o estudo "ConVid - Pesquisa de Comportamento", feito pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz), em parceria com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) e a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), foi revelado um dado relevante relacionado ao consumo de doces no Brasil. Foram entrevistados 44.062 brasileiros, sendo 63% jovens de faixa etária entre 18 e 29 anos, que passaram a consumir doces

duas ou mais vezes na semana, o que fez com que o consumo de doces no Brasil fosse de 41,3% pré-pandemia para 47,1% pós-Covid-19 (FIOCRUZ, 2022). Além disso, segundo a pesquisa “Consumo Equilibrado”, publicada pelo site Minuto Ligado, o mercado da confeitaria no Brasil fatura aproximadamente 12 bilhões de reais por ano, justificando-se pelo fato de que 45% dos entrevistados afirmaram preferir consumir bolos e biscoitos ao invés do chocolate em barra, favorecendo o crescimento das confeitarias.

É dentro desse contexto de diversidade cultural, apreço pela culinária brasileira e fascínio por alimentos onde o açúcar é o principal ingrediente, que surge a Mister Cakes, uma empresa de bolos artesanais de doces típicos brasileiros. Mais do que uma simples loja de bolos, a Mister Cakes é um convite para uma viagem sensorial através das diferentes regiões do Brasil, onde cada bolo conta uma história única, carregada de sabores e tradições. A missão da MRK (Mister Cakes) não é apenas adoçar a vida dos seus clientes, mas também proporcionar uma experiência culturalmente enriquecedora, onde cada fatia de bolo é uma porta de entrada para a riqueza das terras brasileiras.

2 DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Mister Cakes é uma empresa voltada para a área da panificação. Mais especificamente ela é uma confeitaria gourmet especializada na produção de bolos artesanais inspirados em doces típicos brasileiros, feitos com ingredientes frescos, selecionados e de alta qualidade. A empresa entende a importância da cultura na formação de uma sociedade e busca proporcionar aos seus clientes não apenas uma experiência gastronômica, mas também fazer com que tenham contato com a rica e tão vasta culinária brasileira. Cada um dos bolos encontrados na MRK é inspirado em doces típicos das cinco regiões que compõem o Brasil.

O plano de marketing da empresa aborda os 5P's do negócio, como por exemplo a praça. A MRK está estrategicamente situada Avenida Hildebrando de Lima, nº 398, Km 18, Osasco, SP, CEP 06190-160, em uma região central e movimentada. A loja beneficia-se da proximidade com residências e estabelecimentos comerciais, além de ter fácil acesso a transporte público e estacionamentos.

Para garantir a máxima excelência, a empresa realiza todo o processo de produção de seus produtos na própria loja. Isso inclui a contratação de confeitadores especialistas e a oferta de treinamentos específicos para padronizar a preparação de cada produto. O ambiente interno da loja foi cuidadosamente planejado para oferecer uma experiência aconchegante aos clientes, seja para desfrutar dos doces no local, levá-los para casa ou optar pelo serviço de delivery disponível.

O preço de cada bolo no cardápio foi definido através de visitas técnicas a lojas concorrentes diretas, além de considerar todos os custos envolvidos no produto final, desde a matéria-prima até os processos finais de operação.

A Mister Cakes tem como principal meio de promoção as redes sociais, especificamente Instagram e TikTok. Nessas plataformas, serão postados o dia a dia da empresa, alguns processos de confecção dos bolos, promoções, divulgação de novos produtos e eventos.

2.1 Dados da Empresa

Nome: Mister Cakes - Confeitaria Gourmet

Nome Fantasia: Mister Cakes

CNPJ: 22.465.672/0001-23

Objeto Social (CNAE) 4721-1/02 - Confeitaria

Localização: Avenida Hildebrando de Lima, nº 398 – Km 18 – Osasco – SP.

Telefone: (11) 95204-6754

E-mail: mistercakesconfeitaria@gmail.com

2.1.1 Missão

A Mister Cakes trabalha para trazer a cultura das diversas regiões do Brasil em uma única fatia de bolo, prezando sempre por um preparo de alta qualidade. A empresa tem como objetivo promover a diversidade cultural através da culinária e proporcionar uma experiência única aos seus clientes através de um ambiente agradável e atendimento excepcional, oferecendo uma variedade de sabores e junto com eles, influências regionais em seus produtos.

2.1.2 Visão

A Mister Cakes visa se tornar uma das principais empresas artesanais do mercado brasileiro, destacando os sabores típicos e tradicionais de cada região do Brasil. Representando não apenas uma marca, mas também um elo entre as diversas culturas e tradições gastronômicas do país. O objetivo é não apenas satisfazer o paladar dos consumidores, mas também encantá-los com a riqueza

da cultura brasileira e resgatando suas origens através de releituras de pratos tradicionais, fortalecendo assim sua posição como referência no cenário artesanal nacional.

2.1.3 Valores

- Qualidade nos ingredientes e preparo dos produtos;
- Autenticidade;
- Respeito à diversidade;
- Tradição;
- Inovação;
- Transparência.

2.1.4 Objetivos Estratégicos

A Mister Cakes entende a importância da cultura na formação de uma sociedade. Diante disso, sua razão de ser é levar aos seus clientes a cultura brasileira através da culinária, mais especificamente através de bolos artesanais feitos com ingredientes de alta qualidade, frescos e selecionados, que sejam uma releitura de doces típicos brasileiros. Tudo isso em um ambiente agradável e acolhedor, através de um atendimento excepcional, onde possam desfrutar de uma experiência gastronômica única, que os faça lembrar suas origens, ter memórias afetivas e viajar pelo país sem sair do lugar.

2.1.5 Natureza do Negócio

A Mister Cakes atua no ramo da confeitaria, que é um mercado em constante crescimento no Brasil, visando inovar ao trazer bolos artesanais feitos com ingredientes de alta qualidade, que sejam uma releitura de doces típicos de cada uma das regiões do Brasil. Prezando por oferecer ao cliente não apenas fatias de bolo gourmet, mas também fazer com que tenham memórias afetivas e apresentar a culinária brasileira em sua diversidade.

2.1.6 Histórico da Empresa

A empresa surgiu durante uma aula de Projeto Integrador II na Etec Professor André Bogasian. No primeiro ano do curso, os membros do grupo decidiram que a empresa seria uma loja de bolos. Porém, no segundo ano, precisaram pensar em um diferencial para o negócio. Enquanto discutiam sobre o que poderia destacar sua marca no ramo de doces, seu professor orientador na época deu a brilhante ideia de criar bolos com sabores típicos brasileiros. Todos os membros concordaram com a proposta, pois nunca tinham visto uma empresa com essa abordagem no mercado de confeitaria.

Assim, nasceu a Mister Cakes, uma confeitaria gourmet dedicada a compartilhar a cultura e despertar memórias afetivas em seus clientes através de fatias de bolo que celebram a rica diversidade da culinária brasileira em suas mais variadas receitas.

2.1.7 Responsabilidade Social

A responsabilidade social da Mister Cakes vai além de uma simples preocupação; é um compromisso enraizado em suas práticas diárias.

Reconhecendo que como confeitaria também possui um papel a desempenhar na preservação do meio ambiente e no apoio à comunidade, a MRK se compromete a adotar práticas que refletem esse compromisso.

A redução do desperdício de alimentos é uma prioridade para a Mister Cakes. Os excedentes de bolo são cuidadosamente gerenciados e utilizados para doações, evitando que alimentos perfeitamente bons sejam descartados e reduzindo o impacto ambiental negativo. Através dessas doações, a empresa alcança comunidades carentes, famílias e indivíduos em situação de vulnerabilidade, levando um pouco de alegria e doçura para suas vidas.

Além disso, a MRK promove a solidariedade e o engajamento social por meio de iniciativas de arrecadação de alimentos, roupas e outros itens essenciais. Tantos clientes quanto colaboradores são incentivados a contribuir para ajudar pessoas em situações de necessidade urgente, seja através de doações para ONGs ou diretamente para indivíduos necessitados.

Essas práticas mostram a visão da Mister Cakes não somente em ser uma confeitaria de sucesso, mas ser um agente de mudança positiva na comunidade.

2.2 Gerenciamento e estrutura organizacional

2.2.1 Descrição de Funções

Na MRK, os sócios são responsáveis pela gestão estratégica e tomada de decisões da empresa. Eles definem a visão e a missão da MRK, estabelecem metas de longo prazo e garantem que a empresa esteja alinhada com seus valores e objetivos. Além disso, são encarregados do planejamento estratégico e definição de metas, tomada de decisões financeiras e de investimento, gestão de recursos humanos, incluindo contratação e treinamento, representação da empresa em eventos e negociações, e supervisão geral das operações da empresa. Eles também monitoram e gerenciam as finanças, incluindo orçamento

e fluxo de caixa, e assumem as responsabilidades dos funcionários ausentes para garantir a continuidade das operações.

O confeitiro da MRK é responsável pela preparação e decoração dos bolos, seguindo as receitas e padrões estabelecidos pela empresa. Ele prepara massas, recheios e coberturas conforme as receitas, decora os bolos de acordo com os padrões da MRK, e mantém a organização e limpeza da área de trabalho. Além disso, garante que os produtos finais estejam frescos e de alta qualidade, monitora o estoque de ingredientes e produtos acabados, solicitando reposição quando necessário, e auxilia no desenvolvimento de novas receitas e produtos.

O auxiliar de confeitiro apoia o confeitiro principal na preparação e medição de ingredientes, na montagem e decoração de bolos e doces, e na manutenção da limpeza e organização da área de trabalho. Ele embala os produtos acabados para venda ou entrega e executa outras tarefas conforme necessário para manter a fluidez das operações diárias.

Os atendentes são responsáveis por recepcionar e atender os clientes com cortesia, responder a perguntas sobre os produtos, informar sobre promoções, garantir que o ambiente da loja esteja limpo e organizado, e que os produtos no balcão estejam sempre disponíveis e bem apresentados. Eles recebem pagamentos em dinheiro no balcão, além de receber os comprovantes de pagamento gerados no totem de autoatendimento, verificam o pedido correspondente e entregam os produtos aos clientes. Além disso, coletam feedback para melhorias no atendimento e nos produtos, contribuindo para uma experiência positiva dentro da loja.

O auxiliar de limpeza é responsável por manter a loja e as áreas de produção limpas e organizadas, garantindo um ambiente seguro e higiênico. Ele realiza a limpeza diária das áreas de produção e atendimento, mantém os equipamentos de limpeza organizados e em bom estado, descarta resíduos de maneira adequada e sustentável, e auxilia na organização do estoque e outras áreas conforme necessário. Além disso, garante que os padrões de higiene e segurança sejam cumpridos, contribuindo para um ambiente de trabalho seguro e agradável.

3 PLANO DE MARKETING

3.1 Sumário Executivo

A Mister Cakes é uma confeitaria gourmet que se destaca pela produção de bolos artesanais inspirados em doces típicos brasileiros, combinando tradição e inovação em cada receita. Com foco em qualidade e autenticidade, a empresa proporciona uma experiência única aos seus clientes, valorizando sabores que refletem a riqueza da cultura culinária brasileira.

Localizada na Avenida Hildebrando de Lima, nº 398, Km 18, em Osasco, SP, a Mister Cakes atende a um público jovem e diversificado que busca produtos diferenciados e de alta qualidade. O ambiente acolhedor e cuidadosamente planejado da confeitaria convida os clientes a desfrutarem de momentos agradáveis, seja para uma pausa rápida, uma celebração ou um encontro especial. Com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, e aos sábados, das 10h às 16h, a Mister Cakes está estrategicamente localizada em uma área de fácil acesso, aproveitando o grande fluxo de pessoas e a proximidade com comércios e residências.

A Mister Cakes se diferencia pela inovação constante em seus processos e pela utilização de tecnologias modernas para otimizar o atendimento e a gestão do negócio. A empresa investe em sistemas de autoatendimento que oferecem rapidez e conveniência aos clientes, ao mesmo tempo em que mantém um atendimento humanizado e personalizado, garantindo uma experiência agradável e eficiente para todos.

Comprometida com práticas sustentáveis, a Mister Cakes adota o uso de embalagens eco-friendly, utensílios biodegradáveis e processos de reciclagem rigorosos, reforçando seu papel como uma empresa consciente e responsável. Além disso, a confeitaria prioriza o uso de ingredientes frescos e selecionados, assegurando a qualidade e o sabor dos produtos, que são preparados diariamente na própria loja.

Guiada por valores sólidos como qualidade, atendimento excepcional e respeito ao meio ambiente, a Mister Cakes se posiciona como uma referência no mercado de confeitaria artesanal. A empresa não só busca encantar o paladar dos clientes, mas também criar um vínculo cultural e emocional, oferecendo produtos que celebram a diversidade e a tradição culinária do Brasil. Com uma visão voltada para o futuro, a Mister Cakes pretende expandir sua presença, consolidando-se como um ponto de encontro preferido para os amantes de doces e confeitaria de alta qualidade.

3.2 Análise de Ambiente

3.2.1 Fatores Econômicos

Visto que o brasileiro é um povo apaixonado por doce, o mercado de doces no Brasil, que inclui bombonieres, confeitarias e fábricas, é um dos que mais vem crescendo nos últimos anos, com um faturamento que chega a atingir 12 bilhões de reais anualmente, segundo a pesquisa “Consumo Equilibrado” publicada pelo site Minuto Ligado.

A confeitaria é um setor importante da indústria alimentícia no Brasil. Segundo o site Confeitaria na Rede, este é um dos principais segmentos da economia brasileira, responsável por cerca de 10% do PIB nacional e empregando mais de 10 milhões de pessoas, direta e indiretamente.

No Brasil, o bolo é um dos produtos mais procurados nesse segmento. Uma nota publicada no Diário do Comércio em 31 de outubro de 2019, também divulgada pelo site Confeitaria na Rede, apontou que os bolos correspondem a 7% das 5,6 milhões de toneladas de produtos panificados comercializados anualmente. Isso significa que cerca de 392 mil toneladas de bolos são produzidas nas padarias a cada ano. Com base nessa nota, o bolo é classificado

como o 4º produto mais vendido nas padarias, perdendo apenas para o pão francês, os pães macios e o pão de queijo

Segundo o Sebrae,

Um dos grandes diferenciais do segmento é oferecer produtos artesanais, ou seja, que não são produzidos em larga escala e se destacam pelo sabor diferenciado, menos industrializado. Neste contexto, as pequenas empresas saem na frente, já que podem explorar esse nicho e conquistar os clientes pelo toque “caseiro” e uso de ingredientes de alta qualidade (SEBRAE, 2023).

Com base nesses dados, encontrou-se um mercado favorável para o desenvolvimento de uma empresa no ramo da confeitaria, mais especificamente voltada para a produção de bolos.

3.2.2 Fatores Socioculturais

O mercado de confeitaria no Brasil tem experimentado um crescimento significativo nos últimos anos. Entre as razões para esse crescimento está o aumento do consumo de doces e sobremesas. O estudo "ConVid – Pesquisa de Comportamento", realizado pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) em parceria com a Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), revelou um dado interessante sobre o consumo de doces no Brasil. Dos 44.602 brasileiros entrevistados, 63%, com idades entre 18 e 29 anos, passaram a consumir doces de duas ou mais vezes por semana durante a pandemia de Covid-19. Esse consumo era de 43,1% antes da pandemia e aumentou para 41,7% após a pandemia (FIOCRUZ, 2022).

Além disso, a pesquisa "Consumo Equilibrado: uma nova percepção sobre o açúcar", realizada pelo Instituto Dante Pazzanese e publicada pelo site Minuto Ligado, revelou que os brasileiros preferem bolos e biscoitos ao chocolate em barra e ao pacote de bombom. 45% dos entrevistados afirmaram que preferem consumir esses itens em vez do chocolate puro, o que favorece as confeitarias nessa competição.

O Sebrae, em seu artigo “Uma delícia de investimentos: docerias, bolerias e confeitarias gourmet”, destaca que aquilo que antes era considerado inacessível e requintado agora está ao alcance da população em geral, especialmente no que se refere à confeitaria gourmet. Dessa forma, as classes sociais mais baixas (C e D) podem consumir esses produtos e se tornaram um dos principais públicos-alvo do segmento, junto com apreciadores da culinária dispostos a pagar um pouco mais por produtos de alta qualidade e amantes de doces em geral (SEBRAE, 2023).

A migração interna no Brasil continua sendo um fenômeno expressivo. Entre os anos de 2010 e 2022, a Região Sudeste ganhou 4,4 milhões de habitantes, grande parte migrando em busca de melhores condições de vida, segundo dados do Censo de 2022. Nesse cenário, a culinária local destaca-se como um dos aspectos mais valorizados pelos migrantes, ficando atrás apenas da saudade de familiares. Diante disso, a Mister Cakes foi criada para atender a uma demanda emocional relevante: a saudade que muitos migrantes sentem de suas terras natais. A empresa oferece releituras de doces típicos de todas as regiões do Brasil, proporcionando aos clientes uma conexão com suas origens por meio da gastronomia.

3.2.3 Fatores Políticos/legais

Os fatores políticos e legais influenciam diretamente as operações da confeitaria Mister Cakes. O alvará de funcionamento, emitido pela prefeitura ou órgão local, é um documento essencial que autoriza a empresa a operar legalmente em um local específico, de acordo com as condições regulatórias da região da cidade ou estado em que atua. Para uma confeitaria de bolos, isso inclui a regulamentação municipal e os requisitos para estabelecimentos alimentícios. A ANVISA emite o alvará necessário para que a confeitaria opere de forma legal, conforme os regulamentos sanitários.

A Mister Cakes está em conformidade com várias normas e regulamentações, especialmente aquelas estabelecidas pela ANVISA. Para

funcionar legalmente, a confeitaria possui a Autorização de Funcionamento (AFE) e cumpre as disposições da Resolução nº 216, de 15 de setembro de 2004. Esta resolução apresenta regras claras e objetivas que auxiliam os comerciantes na manipulação, preparo, acondicionamento, armazenamento, transporte e exposição à venda de alimentos de maneira adequada e segura.

A Mister Cakes, se importa com a segurança local, portanto, obtém os documentos legais para um ambiente seguro. Se adequa na confeitaria o seguinte documento: AVCB: “Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros” é um documento obrigatório para vários tipos de prédios, incluindo padarias, confeitarias e restaurantes. Ele é emitido pelo Corpos de Bombeiros após uma vistoria deles no local, como forma de garantia de que a edificação segue as regulamentações de segurança contra incêndio e outros riscos.

As políticas de comércio interestadual também afetam a Mister Cakes, especialmente aquelas que promovem ou restringem o comércio interestadual de produtos alimentícios, impactando a disponibilidade e distribuição de matérias-primas provenientes de outros estados. A Mister Cakes observa atentamente as políticas de acordos e convenções interestaduais, além de barreiras tarifárias e impostos interestaduais.

No que diz respeito às regulamentações de transporte e logística, a condução adequada dos alimentos para manter seu frescor é crucial para a qualidade dos produtos. A Mister Cakes adota cuidados rigorosos com o armazenamento e utiliza transportes adequados para o ramo alimentício, assegurando que todos os documentos necessários para a logística sejam devidamente regularizados.

A Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, estabelece a criação da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e define o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária (SNVS). Para atender às regulamentações da ANVISA, a Mister Cakes adota medidas rigorosas, incluindo procedimentos de higienização e manipulação dos alimentos, controle da potabilidade da água e controle de pragas. Além disso, a empresa realiza treinamentos regulares com os colaboradores sobre práticas de higiene e seleciona fornecedores que cumprem com as normas sanitárias.

A regulamentação ambiental refere-se ao conjunto de leis, normas e políticas governamentais que estabelecem padrões e diretrizes para garantir a proteção do meio ambiente e a promoção da sustentabilidade nas operações da Mister Cakes. A empresa implementa práticas de gestão ambiental eficazes, incluindo a adoção de tecnologias limpas, treinamento de funcionários, monitoramento ambiental regular e engajamento com partes interessadas.

No desenvolvimento de receitas exclusivas e na utilização de marcas registradas de terceiros, a Mister Cakes assegura que suas práticas estejam em conformidade com as leis de propriedade intelectual, evitando qualquer infração de direitos autorais, marcas registradas ou patentes.

3.2.4 Fatores Tecnológicos

Os fatores tecnológicos são essenciais para a operação e crescimento da Mister Cakes. As tendências de consumo são acompanhadas de perto através do Instagram, onde o foco está em compartilhar as últimas novidades da loja, exibir os bolos e divulgar promoções, proporcionando aos clientes uma visão próxima da empresa e do que ela oferece. Além disso, o cotidiano da produção na loja é compartilhado, permitindo aos seguidores uma visão interna dos processos. No site, são oferecidas informações completas sobre a empresa, desde sua história e jornada até a proposta da marca, detalhando como são feitos os produtos e serviços.

A estratégia de marketing digital da Mister Cakes concentra-se na criação de conteúdo visual envolvente, incluindo fotos, vídeos dos produtos, bastidores da produção e tutoriais, que são compartilhados nas redes sociais. Além disso, a empresa realiza sorteios para atrair mais público e aumentar o reconhecimento da marca. Para recompensar a lealdade dos seguidores, são oferecidos descontos especiais e ofertas exclusivas. Essas iniciativas visam fortalecer o relacionamento com os clientes e impulsionar o crescimento da confeitaria no ambiente digital.

O feedback dos clientes é valorizado e, para isso, foi implementado um sistema de avaliação através de um QR Code nas embalagens. Isso permite receber feedback diretamente dos consumidores, ajudando a melhorar continuamente a experiência do cliente.

A tecnologia de entrega e logística também é uma prioridade. A parceria com o iFood visa melhorar a experiência do cliente, oferecendo entrega sob demanda e rastreamento dos pedidos. Além disso, o WhatsApp Business é utilizado como sistema de atendimento ao cliente automatizado, fornecendo respostas automáticas, respondendo a perguntas frequentes, agendando consultas para encomendas personalizadas e gerenciando reclamações de forma eficiente.

3.2.5 Concorrência

A concorrência da Mister Cakes inclui algumas das principais empresas do setor de confeitaria no Brasil. A Sodiê Doces, fundada em Salto por Cleusa Maria, expandiu-se para várias cidades do interior de São Paulo antes de se tornar uma franquia em 2006. Oferecendo uma ampla gama de bolos artesanais, doces e salgados, a Sodiê Doces é um concorrente direto da MRK. Outra concorrente importante é a Casa de Bolos, considerada a maior empresa de bolos do Brasil em termos de número de franquias, com 512 unidades. Destacando-se por seus bolos caseiros simples, a Casa de Bolos também oferece opções mais elaboradas, competindo diretamente com a MRK.

A Amor aos Pedacos, com 45 lojas, incluindo uma em Osasco, oferece bolos artesanais em pedaços, permitindo que os clientes escolham o tamanho da fatia. Essa personalização representa um diferencial em relação a outras confeitarias, tornando-a uma concorrente direta da MRK. Além disso, a Cacau Show, líder na produção brasileira de chocolates finos, é uma concorrente indireta da MRK. Com mais de 1000 lojas em todo o Brasil, a Cacau Show disputa a atenção do mesmo público-alvo e atua em três canais de venda: atacado, varejo e distribuidores.

Essas empresas representam a principal concorrência da Mister Cakes, cada uma com suas características e estratégias, mas todas voltadas para o mesmo mercado de confeitarias artesanais e produtos de alta qualidade.

3.2.6 Fatores Internos

A utilização de equipamentos especializados de qualidade é essencial para a produção dos produtos da Mister Cakes. Dentre esses equipamentos, incluem-se batedeiras, liquidificadores, mixers, formas, peneiras, espátulas, colheres, facas, mesas de aço inoxidável, balanças, termômetros digitais e geladeiras. A mesa de aço inoxidável, por exemplo, é uma exigência da vigilância sanitária devido à sua facilidade de higienização, garantindo um ambiente seguro e limpo para a preparação dos bolos.

A Mister Cakes oferece totens de autoatendimento para aprimorar a experiência dos clientes. Com esses totens, eles desfrutam de rapidez no atendimento, facilidade de uso graças a uma interface intuitiva, pagamento simplificado com várias opções e redução de filas, proporcionando um ambiente mais organizado e confortável.

A higiene e a limpeza são cruciais para garantir a qualidade dos produtos e a segurança alimentar, dito isso, a empresa utiliza produtos de limpeza específicos para cada área, mantém procedimentos rigorosos de higiene, cuida da manutenção na área de produção e realiza monitoramentos frequentes para assegurar o cumprimento dos regulamentos de saúde e segurança alimentar. Esses procedimentos garantem que os bolos sejam produzidos em um ambiente seguro e higiênico, refletindo o compromisso com a qualidade.

Para garantir a segurança do estabelecimento, são implementados sistemas de monitoramento e segurança, como câmeras de vigilância e sistemas de controle de acesso. Essas medidas são essenciais para proteger tanto os colaboradores quanto os clientes, além de assegurar que todas as operações internas sejam realizadas de maneira segura e eficiente.

A confeitaria oferece diversas opções de pagamento para facilitar a experiência do cliente. Aceitam-se pagamentos via Pix, proporcionando uma maneira rápida e segura de realizar transações. Além disso, são aceitos pagamentos em dinheiro para aqueles que preferem essa forma tradicional, bem como pagamentos com cartões de débito e crédito, atendendo às necessidades de todos os clientes e proporcionando uma experiência de compra fácil e sem complicações.

Para a gestão interna, é utilizado o sistema “BakeSmart”, um software integrado que oferece recursos como acompanhamento de estoque de ingredientes, gerenciamento de receitas, processamento de pedidos de clientes, faturamento, rastreamento de desempenho financeiro e relatórios analíticos. Este sistema, especificamente projetado para atender às necessidades únicas de uma confeitaria, automatiza processos e fornece insights valiosos que melhoram a eficiência e a lucratividade do negócio. O “BakeSmart” é fundamental para otimizar as operações diárias, garantir que os ingredientes estejam sempre disponíveis, gerenciar pedidos de forma eficiente e monitorar o desempenho financeiro da empresa, ajudando a tomar decisões informadas e estratégicas.

3.3 Análise Swot

3.3.1 Fatores Externos

3.3.1.1 Oportunidades

- Tendência de mercado: com o aumento do consumo de doces, o mercado da confeitaria segue em alta, abrindo oportunidades para a MRK de expandir sua variedade de sabores.

- Transformação de doces em bolos típicos regionais brasileiros: de acordo com os doces escolhidos de cada região, a MRK transforma os próprios em bolos, visto que há uma nova oportunidade no mercado da confeitaria.

3.3.1.2 Ameaças

- Mudança na preferência do consumidor: com as preferências dos clientes sempre mudando, a MKR enfrenta desafios para manter sua oferta de produtos atualizado e alinhada com o que o mercado busca.
- Sazonalidade dos produtos: com o alto preço de ingredientes em determinadas épocas do ano, fica mais difícil de adquirir os próprios, visto que são mais difíceis de serem encontrados.

3.3.2 Fatores Internos

3.3.2.1 Forças

- Grande variedade de produtos: com um cardápio diversificado, a MRK proporciona ao cliente diversos produtos com sabores regionais brasileiros.
- Boa Localização: por ser localizada no centro da cidade, é um ponto onde tem bastante movimentação de pessoas e que ajuda no reconhecimento da marca.
- Comunicação com o cliente: a comunicação dentro da MRK é super importante, visto que altera a relação interna da empresa, promovendo um bom relacionamento entre o funcionário e o cliente.

3.3.2.2 Fraquezas

- Tempo de validade dos produtos: o tempo de vida útil dos ingredientes para a MRK é um desafio, já que ingredientes frescos e secos possuem prazos de validade que impactam na qualidade dos produtos finais.
- Pouco tempo no mercado: pelo pouco tempo no mercado, a MRK levaria um tempo para ter um equilíbrio no ramo da confeitaria.
- A marca ser pouco conhecida: como consequência do pouco tempo no mercado, a falta de visibilidade também seria uma realidade, visto que a MRK é nova no ramo e terá que conquistar a confiança dos consumidores e se destacar entre os concorrentes já estabelecidos.

3.4 Definição do Público-Alvo

Realizada uma pesquisa de mercado (apêndice B a K), foi definido o público-alvo da MRK, que é diversificado, mas apresenta características específicas que definem seu perfil e preferências. A MRK foca em clientes da classe C que valorizam a culinária brasileira e buscam produtos artesanais autênticos, feitos com ingredientes frescos e de alta qualidade. Este grupo inclui jovens adultos, como estudantes universitários e jovens profissionais, que apreciam novas experiências gastronômicas e estão abertos a experimentar produtos artesanais.

Os clientes da MRK geralmente possuem uma renda estável, mas fazem escolhas conscientes sobre seus gastos, buscando produtos que ofereçam uma boa relação custo-benefício, prezando por qualidade e autenticidade sem abrir mão do preço acessível. Eles residem na Zona Oeste de São Paulo, com maior concentração em Osasco, tendo acesso fácil à loja física e aos serviços de delivery. Entre esses clientes, há muitos novos residentes que se mudaram para a região e estão em busca de novas opções de alimentos e experiências

culinárias que ofereçam um “sabor de casa”. Além disso, há pessoas nativas da região de São Paulo que estão abertas a conhecer mais sobre a culinária brasileira através dos pratos oferecidos pela MRK.

3.4.1 Persona

Débora é uma representante típica do público-alvo da MRK. Ela é uma estudante de direito de 25 anos, natural de Recife (PE), que recentemente se mudou para São Paulo em busca de novas oportunidades acadêmicas e profissionais. Débora sente saudades das receitas caseiras que sua família preparava, especialmente os doces tradicionais brasileiros. Ao navegar pelas redes sociais, ela encontrou a MRK e decidiu visitá-la.

Ao chegar na confeitaria, Débora foi calorosamente recebida pela equipe e encantada pelos bolos artesanais, que a transportaram de volta às memórias dos doces caseiros de sua infância. Ela ficou particularmente impressionada com a qualidade dos ingredientes e a autenticidade dos sabores, encontrando na MRK uma conexão com suas raízes e uma fonte confiável de bolos artesanais inspirados na culinária brasileira.

Débora se tornou uma cliente fiel, frequentemente visitando a MRK para comprar bolos tanto para seu consumo pessoal quanto para compartilhar com amigos e colegas, introduzindo-os à rica tradição da confeitaria brasileira. Ela também participa ativamente das promoções e sorteios nas redes sociais da MRK, apreciando o engajamento e a proximidade que a confeitaria oferece aos seus clientes.

(Apêndice L)

3.5 Definição da Marca

3.5.1 Nome

O nome 'Mister Cakes' sugere algo sofisticado que liga diretamente à proposta de valor da marca, uma vez que, a marca MRK preza por alta qualidade, sofisticação e elegância ao transmitir cultura para seus clientes através de bolos artesanais.

3.5.2 Cores

A Mr. Cakes, uma confeitaria especializada em bolos, adota as cores Bordô e Bege em sua identidade visual.

O Bordô transmite sentimentos de entusiasmo, amigabilidade, calor e humor. Esses significados estão alinhados com a imagem que a empresa deseja transmitir aos clientes. A Mr. Cakes busca estabelecer uma relação amigável e acolhedora com seus clientes, proporcionando uma experiência onde se sintam bem recebidos e valorizados. A variedade de sabores de bolos oferecidos é pensada com entusiasmo e prazer em servir, refletindo o compromisso da marca em criar laços duradouros com seus clientes.

Por outro lado, o Bege transmite tranquilidade, elegância e sofisticação. Dentro dos valores da marca, a tranquilidade é prioritária, criando um ambiente aconchegante onde os clientes se sintam confortáveis e bem-vindos. A Mr. Cakes é uma marca que une originalidade cultural e bom gosto em seus produtos, refletindo sofisticação e elegância em sua abordagem. A combinação de tranquilidade e sofisticação ressalta a elegância da empresa, tornando-a atrativa e moderna aos olhos dos clientes.

(Apêndice M e N)

3.5.3 Símbolo

O símbolo distintivo da Mister Cakes é uma delicada fatia de bolo desenhada com traços sutis, simbolizando a elegância e sofisticação gourmet que a marca oferece. Abaixo, encontra-se o nome da empresa, 'Mister Cakes', escrito em uma fonte de letra manual, alinhada com a proposta da marca de oferecer produtos artesanais. Seguido por uma frase sucinta, 'Confeitaria Artesanal Brasileira', que encapsula a essência da marca em poucas palavras. Todos esses elementos são apresentados em cores bordô e bege, representando fielmente a essência da Mister Cakes.

(Apêndice O)

3.6 Definição de Objetivos e Metas

3.6.1 Objetivos

- Estabelecer uma forte presença na região;
- Personalizar a experiência do cliente;
- Manter a alta qualidade dos produtos;
- Diversificar e aumentar a variedade dos produtos.

3.6.2 Metas

- Investir em campanhas de marketing para aumentar a visibilidade na região;
- Lançar um programa de fidelidade para clientes regulares;

- Buscar sempre os melhores produtos para melhorar a experiência do cliente;
- Coletar avaliações dos clientes para conhecer suas opiniões e sugestões.

3.7 Composto de Marketing

3.7.1 Produto

A Mister Cakes é uma confeitaria gourmet especializada na reinterpretação de doces típicos das cinco regiões do Brasil, transformando-os em bolos artesanais elaborados com ingredientes frescos e selecionados. Na apresentação visual de seus produtos, opta-se pelo estilo "naked" (anexo A), caracterizado pela ausência de cobertura nas laterais, o que permite que todas as camadas sejam visíveis. Essa abordagem, conhecida por sua simplicidade e elegância, é complementada por recheios que frequentemente incluem frutas frescas, transmitindo uma sensação de qualidade artesanal e sofisticação, em harmonia com a proposta de valor da MRK. Para garantir a autenticidade e tradição de cada doce, foram conduzidas extensas pesquisas sobre suas origens e receitas tradicionais, resultando na seleção cuidadosa de dois doces representativos de cada região, constituindo um cardápio com dez opções de bolos gourmet exclusivos.

3.7.1.1 Região Sul: Cuca e Strudel

O Bolo Cuca da Mister Cakes é uma homenagem à cuca sulista (anexo B), trazida à região pelos imigrantes alemães e incorporada à cultura local como uma verdadeira nativa. Adaptada aos sabores brasileiros com uma variedade de

recheios, tornou-se presença constante em momentos afetivos à mesa dos sulistas, como nas tardes na casa da avó ou nos cafés da manhã especiais.

Composto por três camadas de bolo tradicional, o Bolo Cuca é cuidadosamente preparado. As camadas de bolo são delicadamente intercaladas com um irresistível recheio de goiabada caseira, feito especialmente na empresa. Para finalizar, é adicionado a clássica farofa tradicional da cuca, feita com açúcar e manteiga, que confere um toque de crocância e sabor inconfundível. Cada fatia do Bolo Cuca é uma experiência única, que celebra não apenas os sabores autênticos da cuca sulista, mas também os laços afetivos e as memórias compartilhadas em torno dessa deliciosa sobremesa.

O Bolo Strudel é uma homenagem ao doce de mesmo nome (anexo C), que tem suas origens no Oriente Médio e foi aprimorado pelos povos do Império Austro-Húngaro, que popularizaram essa sobremesa e a levaram para toda a Europa. Na região sul do Brasil, o strudel foi trazido pelos imigrantes alemães e logo se tornou parte integrante da cultura culinária local.

Elaborado com três camadas de pão de ló, o Bolo Strudel é uma verdadeira obra-prima. Entre essas camadas, encontra-se um recheio irresistível de maçãs caramelizadas no açúcar mascavo, com canela, nozes picadas e um toque de limão siciliano para ressaltar o sabor da receita. Para completar essa experiência única, o bolo é delicadamente finalizado com uma cobertura de ganache de chocolate branco e maçãs carameladas maçaricadas, que não apenas acrescentam um toque visual encantador, mas também acentuam ainda mais os sabores harmoniosos do bolo. Cada fatia do Bolo Strudel é uma viagem sensorial pelos sabores e tradições culinárias que atravessaram continentes até chegar em terras brasileiras. É uma verdadeira celebração da diversidade cultural e do prazer que a boa comida pode proporcionar.

3.7.1.2 Região Sudeste: Brigadeiro e Pé de Moleque

O Bolo Brigadeiro da Mister Cakes foi inspirado no doce mais consumido no país, o famoso brigadeiro (anexo D), considerado uma verdadeira paixão nacional. Presente em diversos momentos na vida dos brasileiros, como festas de crianças ou tardes chuvosas de filmes, o doce foi criado no bairro do Pacaembu, no estado de São Paulo, e recebeu esse nome em homenagem ao Brigadeiro Eduardo Gomes, que na época de criação do doce era candidato à presidência do Brasil. O doce foi criado por uma mulher que era fã de Brigadeiro Eduardo e decidiu dar o nome ao doce. Desde então, nunca mais parou de ser consumido. O Bolo Brigadeiro é uma delícia irresistível que combina camadas de bolo de chocolate tradicional com generosas porções de brigadeiro gourmet feito com chocolate ao leite nobre. Para finalizar, uma cobertura de ganache de chocolate ao leite, adornada com confeitos de chocolate meio amargo e delicados brigadeiros decorativos. Uma verdadeira explosão de sabor e prazer em cada fatia.

O Bolo Pé de Moleque foi inspirado no doce que leva em sua composição basicamente açúcar e amendoim (anexo E). Sua criação está intimamente ligada à produção de cana-de-açúcar na época do Brasil colônia. Os negros escravizados, utilizando a rapadura feita a partir da cana, adicionavam amendoim para criar um doce de consistência dura que, até hoje, em suas variações de receita, conquista o coração de milhões de brasileiros. Vale destacar que o melhor pé de moleque é considerado o de Minas Gerais, mais especificamente da cidade de Piranguinho, também conhecida como a Capital Nacional do Pé de Moleque.

O Bolo Pé de Moleque apresenta três camadas de bolo de amendoim, feito com amendoim triturado, seguidas por duas camadas de recheio de brigadeiro de amendoim caramelizado. A cobertura é delicadamente finalizada com caramelo e amendoim, proporcionando um toque de doçura e crocância que complementa perfeitamente o sabor rico e tradicional do bolo.

3.7.1.3 Região Nordeste: Cartola e Cocada

O Bolo Cartola da Mister Cakes é uma homenagem à tradicional sobremesa pernambucana (anexo F). Originada no estado de Pernambuco, essa iguaria combina de forma única sabores simples, porém marcantes, como banana e queijo manteiga. A receita clássica remonta ao século XIX e foi criada pelos senhores de engenho, sendo considerada um símbolo da gastronomia nordestina. A Cartola é tão importante para a cultura local que foi oficialmente reconhecida como Patrimônio Cultural Imaterial de Pernambuco, reafirmando sua relevância histórica e afetiva. A união do salgado do queijo com a doçura da banana e do açúcar resulta em uma combinação deliciosa que faz parte da cultura e história local.

O Bolo Cartola é elaborado com três camadas de bolo tradicional com açúcar mascavo em sua receita, seguidas por duas camadas de recheio composto por doce de leite, banana prata, queijo manteiga e canela. A finalização é feita com ganache de doce de leite, além de mais banana e canela, decorado com açúcar para acentuar a apresentação. Cada fatia proporciona uma experiência única que remete à essência dos sabores nordestinos, destacando a riqueza cultural e a história por trás dessa sobremesa clássica.

O Bolo Cocada Baiana é uma homenagem à cocada, um doce típico da culinária nordestina, especialmente valorizado na Bahia (anexo G). Com raízes que remontam ao período colonial, a cocada é uma iguaria de origem afro-brasileira, tradicionalmente feita com coco ralado e açúcar, tendo sido amplamente popularizada pelas quituteiras baianas ao longo dos séculos. Esse doce reflete a influência da cultura africana na gastronomia brasileira e é um símbolo das festividades e da culinária local, sendo preparado em diversas variações, desde as mais firmes até as versões cremosas.

Na versão da Mister Cakes, o Bolo Cocada Baiana é composto por três camadas de bolo de coco, feito com coco fresco e açúcar mascavo, trazendo autenticidade aos sabores. Entre essas camadas, encontra-se um recheio de

brigadeiro de coco queimado, que acrescenta um toque caramelizado e sofisticado. O bolo é finalizado com uma cobertura generosa de brigadeiro de coco e decorado com coco queimado, proporcionando uma experiência única que remete à tradição e à riqueza cultural da cocada nordestina, celebrando a história e os sabores que encantam gerações.

3.7.1.4 Região Norte: Maria Isabel e Bacuri

O Bolo Maria Isabel da Mister Cakes é uma homenagem à tradicional Torta Maria Izabel, uma iguaria típica do estado do Pará, na região Norte do Brasil (anexo G). Originária dessa região, a Torta Maria Isabel é conhecida por sua combinação única de sabores, destacando a utilização do cupuaçu, uma fruta nativa da Amazônia.

Ele é cuidadosamente preparado com três camadas de bolo tradicional, aromatizado com um toque de canela e essência de baunilha. O recheio é composto por um doce de cupuaçu feito com a fruta e um segundo recheio de creme de cupuaçu. Para a finalização, o bolo é coberto com creme de cupuaçu e decorado com morangos e uvas verdes, oferecendo uma fusão única de sabores que celebra a riqueza da culinária paraense.

O Bolo Bacuri da Mister Cakes é feito com a fruta no qual é inspirado, (anexo I). Amplamente apreciado na região Norte do Brasil, nativo da Amazônia, o bacuri é conhecido por seu sabor marcante, aroma único e uma combinação de notas exóticas, levemente ácidas e doces. Tradicionalmente, a fruta é utilizada em sucos, sorvetes e sobremesas, refletindo sua importância na culinária regional e seu papel cultural significativo para as comunidades locais, evidenciando a riqueza das tradições e práticas alimentares da Amazônia.

Esse bolo é uma celebração dessa fruta especial. Ele é elaborado com três camadas de massa de bacuri, que conferem uma textura e sabor intensos e autênticos. Entre essas camadas, um generoso recheio de brigadeiro de bacuri é combinado com castanhas do Pará, adicionando uma textura crocante e um

sabor profundo e complexo. Para finalizar, o bolo é decorado com uma camada de brigadeiro de bacuri e um toque de coco ralado, que proporcionam um acabamento visualmente atraente e um contraste sutil de sabores. Cada fatia carrega em si o sabor e a tradição do Norte do Brasil.

3.7.1.5 Região Centro-Oeste: Pamonha e Trufa de Paçoca com Baru

O Bolo Pamonha da Mister Cakes é uma celebração da tradicional pamonha (anexo J), um prato que tem profundas raízes na culinária brasileira. Originária do interior do Brasil, especialmente popular em Goiás e em outras regiões do Centro-Oeste, a pamonha é um alimento que remonta aos tempos coloniais. Inicialmente criada pelos indígenas e incorporada à culinária brasileira pelos colonizadores portugueses, a pamonha evoluiu ao longo dos séculos e se tornou um prato emblemático da culinária regional, tornando-se um símbolo das festas juninas e das celebrações típicas do interior, sendo oficialmente reconhecida como Patrimônio Cultural de Goiás.

Inspirado por essa iguaria tradicional, o Bolo Pamonha da Mister Cakes é elaborado com três camadas de bolo de milho fresco, que conferem uma consistência semelhante à pamonha e um sabor autêntico. Entre essas camadas, encontra-se um recheio generoso de leite condensado, que adiciona uma doçura rica e cremosa. O bolo é finalizado com uma camada de cobertura de leite condensado e uma polvilhada de canela, proporcionando um toque de especiarias que realça ainda mais o sabor da pamonha.

O Bolo de Trufa de Chocolate com Paçoca de Baru da Mister Cakes é inspirado no doce típico da região Centro-Oeste do Brasil (anexo K), especialmente apreciado em estados como Goiás e Mato Grosso. A combinação entre a paçoca, feita de amendoim e baru, e o chocolate resultam em um sabor rico e único, com texturas que contrastam entre a cremosidade da trufa e a

crocância da paçoca. O baru, uma castanha típica do Cerrado, é um ingrediente valorizado na culinária local.

Inspirado por essa harmoniosa união de sabores, o Bolo Trufa de Chocolate com Paçoca de Baru da Mister Cakes é composto por três camadas de bolo de chocolate com um leve toque de licor, que acrescenta profundidade ao sabor. Entre essas camadas, há duas generosas camadas de brigadeiro de baru, que proporciona uma cremosidade rica e uma leve crocância. A finalização é feita com brigadeiro branco e uma cobertura de paçoca de baru triturada, que oferece um contraste de texturas e um sabor marcante.

3.7.2 Preço

A Mister Cakes conta com um cardápio diversificado, que reflete a riqueza dos sabores regionais do Brasil, com uma variedade de bolos artesanais cujos preços variam de acordo com a região que inspirou as receitas. Na Região Sudeste, o Bolo Brigadeiro é oferecido por R\$ 17,00 a fatia e R\$ 180,00 o bolo inteiro, enquanto o Bolo Pé de Moleque custa R\$ 9,00 a fatia e R\$ 90,00 o bolo inteiro. Na Região Sul, o Bolo Strudel está disponível por R\$ 15,00 a fatia e R\$ 163,00 o bolo inteiro, e o Bolo Cuca por R\$ 15,00 a fatia e R\$ 164,00 o bolo inteiro.

Na Região Nordeste, o Bolo Cartola é vendido a R\$ 22,00 por fatia e R\$ 232,00 o bolo inteiro, enquanto o Bolo Cocada Baiana tem o preço de R\$ 20,00 por fatia e R\$ 210,00 o bolo inteiro. Na Região Norte, o Bolo Maria Isabel custa R\$ 23,00 por fatia e R\$ 246,00 o bolo inteiro, e o Bolo Bacuri é vendido por R\$ 30,00 a fatia e R\$ 320,00 o bolo inteiro. Já na Região Centro-Oeste, o Bolo Pamonha é oferecido por R\$ 12,00 a fatia e R\$ 125,00 o bolo inteiro, e o Bolo Trufa de Paçoca com Baru por R\$ 17,00 a fatia e R\$ 180,00 o bolo inteiro.

Além dos bolos, a Mister Cakes também oferece opções de bebidas como água por R\$ 4,00, refrigerantes em lata de 220ml por R\$ 5,00, e sucos de uva ou pêssigo de 290ml por R\$ 7,90.

O cardápio físico da Mister Cakes (apêndice P a S) proporciona aos clientes uma visão completa das opções disponíveis, com descrições detalhadas e preços atualizados, tornando a experiência de escolher o bolo ideal ainda mais prazerosa.

3.7.3 Praça

A Mister Cakes está situada na Avenida Hildebrando de Lima, nº 398, Km 18, Osasco, SP, CEP 06190-160 (apêndice T), uma localização estratégica que oferece diversas vantagens. A área é movimentada, com fácil acesso a residências, transporte público e comércios, atraindo principalmente clientes das classes C e D. A proximidade com pontos de ônibus, uma estação de trem e diversos estabelecimentos comerciais contribui para um fluxo constante de pessoas, ampliando o potencial de clientela.

O local oferece um ambiente aconchegante, onde os clientes podem desfrutar dos doces ou levá-los para casa. Todo o processo de produção é realizado na própria loja, o que garante a frescura e a qualidade dos produtos.

Além disso, o serviço de pronta entrega e o delivery proporcionam conveniência para os clientes que preferem a comodidade de receber os produtos em casa.

3.7.4 Promoção

A estratégia de promoção da Mr. Cakes se concentra principalmente nas redes sociais, como Instagram e TikTok (Apêndice U e V), onde são criados conteúdos baseados em pesquisas com consumidores. Esses conteúdos, compostos por fotos e vídeos inovadores, destacam curiosidades e informações sobre a confeitaria artesanal brasileira, bem como a qualidade dos produtos oferecidos pela empresa.

Além das redes sociais, a empresa participa anualmente da FIPAN (Feira Internacional de Panificação, Confeitaria e Varejo Independente de Alimentos), um dos maiores eventos do setor na América Latina. Na FIPAN, a Mr. Cakes tem a oportunidade de aumentar significativamente a visibilidade da marca, expondo seus produtos a um grande público de profissionais e entusiastas da confeitaria. Essa participação permite que a empresa apresente sua proposta de valor de forma direta aos visitantes do evento, fortalecendo o reconhecimento da marca e potencializando oportunidades de negócio.

3.7.5 Pessoas

3.7.5.1 Recrutamento e Seleção

Para garantir a seleção do candidato mais adequado ao cargo, a MRK adotou um processo de recrutamento e seleção rigoroso e bem definido. Inicialmente, a empresa realiza anúncios de vagas em diversos canais, como redes sociais, panfletos e sites especializados em recrutamento, como Indeed, Glassdoor destacando os requisitos específicos da posição e os benefícios oferecidos.

Os currículos recebidos são então submetidos a uma triagem detalhada, na qual são analisados cuidadosamente com base nos pré-requisitos estabelecidos, levando em consideração a experiência de trabalho, cursos e outras qualificações relevantes.

Os candidatos pré-selecionados são convidados para entrevistas individuais, nas quais são avaliadas suas experiências anteriores, competências comportamentais e capacidade de adaptação ao ambiente de trabalho. Posteriormente, os candidatos que se destacaram nas entrevistas iniciais são

submetidos a testes práticos, nos quais podem demonstrar suas habilidades, visando avaliar a criatividade e o comportamento e comprometimento.

A etapa final do processo seletivo consiste em entrevistas finais, conduzidas pelo gestor da área de Recursos Humanos. Nessa fase, busca-se aprofundar a análise das habilidades, experiências e adequação cultural dos candidatos à empresa e ao cargo em questão.

Após a seleção dos candidatos mais adequados, o processo de contratação é conduzido, o qual envolve a formalização do vínculo empregatício por meio de acordos de remuneração, assinatura de contratos e outros documentos necessários.

Para garantir o acompanhamento e avaliação dos funcionários, a MRK realiza avaliações regulares mensalmente, monitorando o desempenho, progresso e desenvolvimento de cada colaborador. Durante essas avaliações, são estabelecidas metas e objetivos individuais, fornecendo feedback contínuo para identificar áreas de melhoria e reconhecer as conquistas alcançadas.

3.7.5.2 Treinamento de Integração

O processo de integração da Mister Cakes é conduzido por um dos sócios da empresa e ocorre sempre às segundas-feiras, após a contratação do colaborador. Isso permite que, ao longo da semana, o novo colaborador tenha tempo suficiente para se adaptar à organização e à sua respectiva equipe. Durante essa semana, um gestor da empresa estará à disposição do novo funcionário para esclarecer dúvidas e oferecer o apoio necessário na execução das tarefas designadas.

O treinamento de integração da Mister Cakes começa com uma recepção calorosa na entrada da empresa, onde os novos colaboradores são acompanhados por um dos sócios, que os guiará durante o dia. Eles serão apresentados ao ambiente de trabalho e aos colegas de equipe, promovendo um clima acolhedor desde o início. Em seguida, ocorre uma apresentação da

empresa, conduzida pelo sócio, onde o colaborador é informado sobre todos os aspectos essenciais, incluindo missão, visão, valores, história, cultura organizacional, mercado de atuação, políticas de RH, bem como normas de conduta e regras.

Durante o intervalo para o almoço, os novos colaboradores têm a oportunidade de interagir informalmente com seus colegas de equipe e gestores, promovendo integração e networking. No período da tarde, é realizado um tour guiado pela empresa, permitindo que os novos colaboradores conheçam as diferentes áreas de trabalho, instalações e recursos disponíveis. Em seguida, há uma sessão de perguntas e respostas, onde os novos colaboradores podem esclarecer dúvidas e compartilhar suas impressões sobre o treinamento e a empresa.

O dia de treinamento é encerrado com uma mensagem de agradecimento e encorajamento por parte da liderança da empresa, reforçando o compromisso com o desenvolvimento e sucesso dos novos colaboradores na Mister Cakes.

Os objetivos do treinamento de integração incluem proporcionar uma recepção calorosa e acolhedora aos novos colaboradores, fornecer informações abrangentes sobre a empresa, sua cultura, valores e políticas, facilitar a integração dos novos colaboradores com a equipe existente, familiarizá-los com o ambiente de trabalho e as diferentes áreas da empresa, e oferecer suporte contínuo durante a primeira semana para garantir uma adaptação tranquila.

3.7.5.3 Treinamento para Atendimento ao Cliente

Um bom atendimento ao cliente é crucial para o sucesso de uma empresa, pois impacta diretamente na satisfação dos clientes, na sua fidelização e na reputação da marca. Proporcionar um serviço de qualidade traz benefícios como manutenção da lealdade dos clientes, aumento das vendas, redução de custos relacionados à insatisfação e uma imagem positiva no mercado, o que pode diferenciar a empresa da concorrência e atrair mais clientes. Investir em um

atendimento ao cliente eficiente é fundamental para garantir o crescimento e a prosperidade contínua de qualquer negócio.

A Mister Cakes entende que é necessário capacitação e treinamento para os atendentes da loja. A empresa, com o passar do tempo, recicla seus atendentes, orientando-os sobre como recepcionar os clientes com novas medidas, melhorando o atendimento da loja e atraindo mais clientes. Capacitar um atendente de forma eficaz envolve fornecer as habilidades, conhecimentos e recursos necessários para que ele possa desempenhar suas funções com excelência e atender às expectativas dos clientes. Nesse treinamento são abordados:

3.7.5.3.1 Conhecimento dos Produtos

Conhecer o produto é essencial para um atendimento de qualidade. O atendente deve estar preparado para responder às perguntas dos clientes sobre bolos e outros produtos da confeitaria. Na semana de integração do novo colaborador, é realizado um estudo detalhado sobre os produtos oferecidos na loja, abrangendo ingredientes e preferências dos consumidores. Para facilitar esse processo, é disponibilizado um cardápio explicativo exclusivo para o atendente, permitindo que ele estude os bolos e demais produtos. Após um período de estudo, os sócios realizam uma reunião com o atendente para avaliar seu conhecimento. Caso necessário, o atendente recebe mais tempo para se familiarizar com o cardápio até que consiga explicá-lo adequadamente.

3.7.5.3.2 Abordagem Acolhedora

Ao atender o cliente, o cumprimento deve ser sempre acolhedor. É importante que o cliente se sinta bem-vindo na confeitaria desde o momento em que entra no estabelecimento. Isso não se trata apenas de educação, mas

também de oferecer uma atenção especial aos clientes, criando uma atmosfera agradável e convidativa.

3.7.5.3.3 Compreensão das Necessidades do Cliente

Entender as necessidades dos clientes é fundamental para proporcionar um atendimento personalizado. O atendente deve ouvir atentamente às preferências e demandas dos clientes, fazendo perguntas relevantes. Isso permite que a empresa evolua constantemente, oferecendo o produto mais adequado para cada cliente. Saber responder a perguntas específicas sobre os produtos, como a presença de ingredientes alergênicos, é crucial para garantir a satisfação e a segurança dos clientes.

3.7.5.3.4 Tipos de Clientes

No atendimento, é necessário lidar com diversos tipos de clientes, cada um com suas próprias personalidades e expectativas. Abaixo estão quatro tipos de clientes que a Mister Cakes frequentemente atende:

Cliente Afável: Esse cliente gosta de se relacionar interpessoalmente e está disposto a confiar no que o atendente diz. Gosta de falar sobre sua vida de forma geral e procura meios de se comunicar com o atendente. É importante dar atenção rápida e mostrar interesse, conquistando assim a confiança do cliente e aumentando as chances de ele comprar produtos adicionais.

Cliente Analítico: Esse cliente analisa detalhadamente os produtos antes de efetuar a compra. Gosta de saber sobre os ingredientes, o preparo, a frescura e outras informações relevantes. Oferecer o cardápio e responder às suas perguntas com conhecimento detalhado é essencial. É comum que esse cliente forneça feedback construtivo ou crítico, e o atendente deve estar preparado para lidar com suas opiniões de maneira receptiva e profissional.

3.7.5.3.5 Empatia e Cortesia

Demonstrar empatia é crucial em todas as interações com os clientes. Os atendentes devem tratar bem os clientes independentemente de seu humor ou comportamento, compreendendo suas necessidades mesmo quando não são expressas claramente. A empresa valoriza a diversidade, sendo essencial tratar todos os clientes de maneira igualitária, independentemente de raça, sexualidade, religião, etc. Mesmo em dias difíceis, o atendente deve manter o profissionalismo e proporcionar um atendimento exemplar.

3.7.5.3.6 Feedback Contínuo dos Clientes

Valorizar os comentários dos clientes sobre sabores, apresentação e experiência geral com os bolos é fundamental. Os atendentes devem ouvir atentamente as opiniões dos clientes para que a confeitaria possa continuar aperfeiçoando seus produtos e serviços. Ao receber feedbacks negativos, é importante manter a calma, escutar atentamente e fazer perguntas para esclarecer pontos não entendidos. Colocar-se no lugar do cliente e buscar entender sua perspectiva é essencial para melhorar continuamente. Ao receber feedbacks positivos, os colaboradores devem expressar gratidão e refletir sobre como continuar replicando o comportamento elogiado.

3.7.5.3.7 Resolução de Problemas

Saber lidar com situações inesperadas, como pedidos errados ou insatisfações com o produto, é uma habilidade crucial para os atendentes. Eles devem manter a calma e abordar o problema com agilidade e profissionalismo, oferecendo soluções rápidas e eficientes. Permitir que o cliente expresse suas

preocupações é importante para reverter a situação e obter insights para melhorar os produtos e serviços da empresa. Em casos de erro, o funcionário deve assumir a responsabilidade e procurar formas de remediar o prejuízo, mostrando comprometimento com a satisfação do cliente.

3.7.5.3.8 Atualização Constante

Os atendentes devem estar atentos às explicações da empresa sobre novos projetos, sabores de bolos e promoções. Compartilhar curiosidades sobre os bolos e suas origens pode enriquecer a experiência do cliente, desde que se tenha bom senso para identificar quando o cliente está disposto a ouvir essas informações. Manter-se atualizado permite que os atendentes forneçam informações precisas e interessantes, melhorando a qualidade do atendimento e mantendo os clientes informados sobre as novidades da empresa.

3.7.5.4 Treinamento Técnico

O treinamento técnico oferecido pela Mister Cakes é fundamental para garantir que a produção dos bolos seja realizada de maneira padronizada e eficiente, preservando a qualidade dos produtos e a segurança alimentar. Esse treinamento abrange diversas áreas essenciais, desde boas práticas de manipulação até o uso adequado das fichas técnicas.

3.7.5.4.1 Padronização de Processos

A padronização dos processos na Mister Cakes visa assegurar que cada bolo, doce e sobremesa produzidos mantenham um padrão elevado de

qualidade, independentemente de quem os prepare. Isso aumenta a satisfação do cliente, reduz erros, minimiza desperdícios e otimiza recursos.

3.7.5.4.2 Boas Práticas de Manipulação e Organização

- Objetivo: Garantir a segurança alimentar e a qualidade dos produtos.
- Conteúdo: Revisão das boas práticas de manipulação de alimentos, como lavagem correta das mãos, refrigeração adequada e prevenção da contaminação cruzada. Também será abordada a importância de manter a área de trabalho limpa e organizada.

3.7.5.4.3 Controle de Estoque

- Objetivo: Assegurar que os ingredientes necessários estejam sempre disponíveis.
- Conteúdo: Exploração de técnicas eficazes de controle de estoque, incluindo o monitoramento contínuo dos níveis de ingredientes, registro de entradas e saídas, e a utilização de um sistema de reposição, como a tabela PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai - FIFO).

3.7.5.4.4 Execução de Fichas Técnicas

- Objetivo: Padronizar receitas para garantir consistência.
- Conteúdo: Instruções sobre como utilizar fichas técnicas detalhadas para cada receita, especificando ingredientes, porções, equipamentos necessários, modo de preparo, custo dos ingredientes, preço de venda sugerido e informações nutricionais.

- Um exemplo de ficha técnica utilizada é a do Bolo Cartola, que resulta em 20 fatias de produto final. O conteúdo completo desta e de outras fichas técnicas pode ser consultado no Apêndice X deste documento, onde estão todas as receitas padronizadas da Mister Cakes, servindo como referência para a equipe durante o processo de produção.

3.7.5.5 Remuneração e Benefícios

3.7.5.5.1 Remuneração

O salário na MRK é determinado com base em pesquisas de mercado, que levam em consideração os salários médios para funções semelhantes na indústria de confeitaria. A empresa oferece um salário base competitivo, que é estabelecido para garantir que os funcionários sejam remunerados de forma justa e equitativa em comparação com outras empresas do setor. Este salário base pode variar dependendo do cargo, nível de experiência e qualificações do funcionário.

3.7.5.5.2 Benefícios

Além do salário base, a MRK oferece uma série de benefícios aos seus colaboradores para promover seu bem-estar e qualidade de vida:

- Vale-refeição: Os funcionários recebem um vale-refeição para cobrir suas despesas alimentares durante o expediente, garantindo que possam se alimentar adequadamente ao longo do dia de trabalho.
- Vale transporte: A empresa fornece vale transporte para auxiliar nos deslocamentos diários dos funcionários, garantindo que tenham acesso facilitado ao local de trabalho.

- Seguro de saúde coletivo por adesão: A MRK oferece um seguro de saúde coletivo por adesão, que proporciona cobertura médica aos funcionários de maneira conjunta. Esse tipo de plano, disponibilizado por associações e sindicatos mediante contratos, oferece descontos favoráveis e uma ampla variedade de serviços médicos, proporcionando segurança e tranquilidade aos colaboradores e seus dependentes.

3.7.5.6 Políticas e Procedimentos

A Mister Cakes estabeleceu uma política de normas para orientar o funcionamento e a conduta de sua equipe, visando garantir a eficiência operacional, a organização, a segurança e a excelência nos serviços prestados. Essas normas incluem:

1. Utilização de uniforme adequado é obrigatória para todos os funcionários, garantindo uma apresentação profissional e padronizada.
2. Demonstrar respeito para com superiores, colegas de trabalho e clientes é essencial, mantendo a cortesia constante e representando dignamente o nome da empresa.
3. Responsabilizar-se pela preservação e manutenção do maquinário e ferramentas de trabalho da empresa, assegurando seu funcionamento adequado.
4. Manter altos padrões de limpeza, incluindo cuidados com a higiene pessoal e a higienização frequente dos equipamentos após o uso, para garantir um ambiente de trabalho seguro e higiênico.
5. Cumprir rigorosamente o horário de funcionamento estabelecido pela empresa, garantindo a pontualidade e eficiência no atendimento aos clientes.
6. Seguir as diretrizes de descarte apropriado de produtos, contribuindo para a sustentabilidade ambiental das operações da empresa.

7. Acatar e executar as ordens e instruções recebidas dos superiores, garantindo o cumprimento das normas e procedimentos estabelecidos pela empresa.
8. Assegurar o controle de qualidade dos ingredientes e dos produtos finais, garantindo a excelência dos produtos oferecidos aos clientes.
9. Seguir os procedimentos de armazenamento e rotulagem de ingredientes e produtos acabados, garantindo sua integridade e rastreabilidade.
10. Manter-se em conformidade com as regulamentações governamentais locais e nacionais referentes à produção e venda de alimentos, garantindo a conformidade legal das operações da empresa.

3.7.5.7 Cultura Organizacional

A cultura organizacional da Mister Cakes é profundamente enraizada na tradição, qualidade artesanal e respeito. A empresa reconhece a importância da cultura na sociedade e se empenha em transmitir a rica herança culinária brasileira. Os funcionários são cuidadosamente treinados para preparar receitas que garantam autenticidade e sabor, oferecendo produtos feitos com ingredientes de alta qualidade em um ambiente acolhedor. A interação pessoal com os clientes é priorizada, proporcionando uma experiência completa na Mister Cakes. Os valores de excelência, tradição e atenção aos detalhes são evidentes em todas as áreas da empresa, desde a seleção dos ingredientes até a apresentação final dos bolos.

3.7.5.8 Clima Organizacional

A Mister Cakes preza pelo bem-estar de seus colaboradores, pois entende-se que, se o colaborador está feliz e satisfeito trabalhando na instituição,

seja qual for sua área de atuação, isso reflete diretamente nos resultados entregues pelo mesmo. Nesse sentido, preocupa-se em como anda o ambiente interno da organização como um todo. Existem alguns fatores que a organização considera primordiais para um ambiente de trabalho saudável:

3.7.5.8.1 Respeito

A instituição MRK tem como um de seus pilares o respeito. Acredita-se que deve existir o respeito entre todos os colaboradores dos mais variados setores que compõem a empresa, pois ele é a chave para um ambiente agradável, capaz de melhorar o desempenho e a qualidade do serviço.

3.7.5.8.2 Comunicação

Os colaboradores e os setores nos quais eles estão inseridos devem ter um bom relacionamento entre si, pois, quando há concordância entre essas partes, há uma melhor fluidez no trabalho e a empresa caminha como um todo para o objetivo que é a sua finalidade de ser. As reuniões de equipe acontecem regularmente, onde são feitos os alinhamentos da empresa, e os colaboradores e líderes podem conversar abertamente sobre situações profissionais da empresa e buscar juntos soluções. O feedback contínuo também é algo muito valorizado na organização. Entende-se que a empresa deve fornecer aos integrados informações sobre seu desempenho e progresso. É incentivado também, esse feedback dos colaboradores sobre possíveis melhorias e pontos positivos da empresa.

3.7.5.8.3 Liderança

Uma liderança saudável faz toda a diferença no ambiente de trabalho. Diante desse fato, a MRK escolhe minuciosamente cada um de seus líderes e os capacita da melhor maneira, pois eles representarão a empresa em todos os setores que a compõem. A empresa confia que seus líderes farão o melhor trabalho possível, uma vez que foram orientados a sempre estarem à disposição do colaborador, ajudando no que for de sua necessidade, a fim de que o mesmo possa executar o seu trabalho com excelência e, logo, ser recompensado pelo seu bom desempenho.

3.7.5.8.4 Condições de Trabalho

Na MRK, é prioridade proporcionar condições de trabalho adequadas aos colaboradores. Entende-se que um ambiente psicologicamente e fisicamente adequado é essencial para o engajamento e eficiência nas atividades. Dito isso, é oferecido aos mesmos todo o material e suporte necessário dentro da instituição.

3.7.5.8.5 Retenção de Talentos

Os colaboradores são vistos pela MRK como peças essenciais para o funcionamento da mesma. Como consequência disso, visa-se a valorização do talento de cada um individualmente; a empresa deseja e trabalha para o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores. Conta-se com programas onde as habilidades dos integrados são exploradas para que eles possam ser devidamente capacitados e explorar suas virtudes a fim de melhorar seu desempenho.

3.7.5.8.6 Reconhecimento

Como já enfatizado, a Mister Cakes reconhece e entende a importância de cada colaborador dentro da instituição, seja qual for o cargo ou setor de atuação. Trabalha-se com uma política clara e transparente de reconhecimento, onde não há qualquer tipo de favoritismo presente. A empresa adotou como método de reconhecimento o de Funcionário do Mês, onde o colaborador é avaliado em diversos aspectos. Dentre eles, podem ser citados a produtividade, a qualidade do serviço, o comprometimento, a colaboração para o funcionamento das atividades e a adesão aos valores primordiais da empresa.

4 METODOLOGIA

4.1 Visita Técnica

Para a coleta de dados, foram realizadas três visitas técnicas a confeitarias concorrentes da Mister Cakes, incluindo a Sôdie Doces e Amor aos Pedacos. As visitas foram realizadas em diferentes dias e horários para obter uma visão abrangente do mercado.

A primeira visita ocorreu no dia 28 de maio de 2024, à loja Amor aos Pedacos, localizada no Shopping União de Osasco (Av. dos Autonomistas, 1400 - Vila Yara, Osasco). O horário escolhido foi às 18h, numa terça-feira. O objetivo era analisar o funcionamento da loja em um dia da semana menos movimentado, fornecendo uma base para estimar a movimentação da Mister Cakes durante a semana.

As segundas e terceiras visitas foram realizadas no dia 01 de junho de 2024, à Sôdie Doces, com duas localizações: uma no Shopping União e a outra no Osasco Plaza Shopping (R. Ten. Avelar Pires de Azevedo, 81 - Centro, Osasco – SP). Essas visitas ocorreram às 13h, um horário geralmente mais movimentado, para permitir uma análise completa dos aspectos como produtos, movimentação de clientes, qualidade do atendimento, espaço e limpeza.

Com os dados coletados durante essas visitas, foi possível projetar a demanda da Mister Cakes (apêndice BF a BI) e identificar quais melhorias poderiam ser implementadas na empresa.

4.2 Pesquisa de Mercado

A pesquisa de mercado da Mister Cakes foi realizada com o objetivo de justificar a abertura da empresa e identificar seu público-alvo. Para tal, foi

desenvolvido um questionário online por meio da plataforma Google Forms, que ficou disponível de 31 de maio de 2024 até a data de fechamento, dia 23 de setembro de 2024, obtendo um total de 231 respostas.

O questionário continha onze perguntas, tanto abertas quanto fechadas, e foi analisado utilizando o método quali-quantitativo. A partir das respostas, foi possível constatar que muitas pessoas residentes em São Paulo, especialmente na Zona Oeste, são migrantes de outros estados ou possuem familiares que passaram por essa transição, geralmente em busca de melhores condições de vida. Um dos aspectos de que mais sentem saudades é a culinária local, ficando atrás apenas da saudade da família.

Essas informações reforçam a justificativa para a abertura da Mister Cakes, visto que seus produtos consistem em releituras de doces típicos das diferentes regiões do Brasil, com o intuito de amenizar a saudade de casa através da culinária. Além disso, a pesquisa revelou que o público-alvo da Mister Cakes é composto majoritariamente por jovens de 15 a 20 anos, de classe média, que consomem bolos com frequência. Quase todos os respondentes afirmaram que, caso uma confeitaria com as características da Mister Cakes fosse aberta, consumiriam seus produtos, evidenciando um aspecto positivo para a viabilidade do negócio.

4.3 Internet

A internet foi uma ferramenta essencial durante o desenvolvimento do plano de negócios da Mister Cakes. Além da pesquisa de mercado realizada por meio do Google Forms, outras fontes online foram consultadas para embasar a elaboração do trabalho e auxiliar na definição da marca e das estratégias utilizadas.

O Google Scholar forneceu embasamento teórico, com acesso a artigos acadêmicos sobre cultura e alimentação. O site do Sebrae foi utilizado para ajudar na estruturação do plano de negócios e na compreensão dos desafios e

oportunidades no setor de confeitaria artesanal, incluindo o crescimento do setor, tendências de mercado e orientações para empreendedores do ramo alimentício. Essas fontes contribuíram significativamente para embasar as decisões estratégicas da empresa, proporcionando uma visão detalhada do mercado e do público-alvo.

Por fim, redes sociais e blogs especializados em confeitaria foram explorados para análise de concorrentes e tendências do setor gastronômico

5 PLANO OPERACIONAL

5.1 Layout

O ambiente tem 140,69 m²; a entrada principal dá acesso direto a um salão espaçoso, com várias mesas redondas, contendo um totem de atendimento. Este espaço é destinado aos clientes, sendo a disposição das mesas planejada para permitir fácil circulação. Ao lado das mesas, encontram-se dois banheiros, sendo um masculino e um feminino, destinados ao uso dos clientes. Próximo às mesas, há uma grande janela de vidro que permite aos clientes acompanhar a produção dos bolos artesanais. No final da confeitaria, há uma saída de emergência, garantindo a segurança tanto dos consumidores quanto dos funcionários. À esquerda do salão principal, localiza-se uma cozinha ampla e bem equipada com os utensílios necessários para a confeitaria. A cozinha dispõe de uma bancada para a preparação dos alimentos e uma grande mesa central. Além disso, há um balcão composto por cadeiras altas ao longo da bancada. A cozinha conta também com uma saída de emergência para garantir a segurança dos funcionários e clientes. Próximo às mesas, encontra-se um estoque destinado à armazenagem de frutas, alimentos e bebidas. Adjacente ao estoque, há um banheiro para os colaboradores. Além disso, ao final da área de confeitaria, há uma saída de emergência adicional para segurança.

(Apêndice AG)

5.2 Mapa de Risco

No térreo, na área da cozinha, os riscos variam conforme a seção. Na área do fogão e da pia há riscos físicos, ergonômicos e de acidentes médio, além do risco químico pequeno. Nos fornos, os riscos físicos são médios e os químicos

são baixos. Na bancada de preparo das receitas, há um risco ergonômico médio. No salão onde estão as mesas, os riscos ergonômicos são médios e os de acidentes são baixos. Nos banheiros, o risco biológico é médio. Na área para funcionários, a área de estoque apresenta riscos ergonômicos e químicos baixos, e risco físico médio. Nos banheiros, o risco biológico é médio. Já no corredor o risco de acidentes é baixo.

(Apêndice AH)

5.3 Capacidade de Atendimento

A Mister Cakes possui uma capacidade de atendimento que permite atender até 42 clientes simultaneamente. Cada cliente tem, em média, um tempo de permanência de 30 minutos no estabelecimento. Com base nisso, a Mister Cakes consegue atender até 320 clientes por dia, levando em consideração a quantidade de bolos que a empresa é capaz de produzir diariamente e o espaço físico disponível na loja. Além disso, aos finais de semana, especificamente aos sábados (a loja permanece fechada aos domingos), e também durante os feriados, a capacidade de atendimento da Mister Cakes é ajustada para acomodar até 320 clientes por dia. Este ajuste considera a menor demanda e o tempo necessário para manutenção e preparação dos produtos para a semana seguinte. Dessa forma, a Mister Cakes consegue equilibrar a produção e a qualidade do atendimento, garantindo a satisfação de seus clientes.

O horário de funcionamento da MRK é das 07:00 às 23:00 de segunda a sexta-feira. A empresa abre durante o horário comercial e fecha um pouco mais tarde. No sábado, a empresa abre às 10:00 e fecha às 19:00, garantindo que os clientes possam adquirir bolos artesanais de doces típicos brasileiros tanto no início quanto no final do dia.

5.4 Fluxograma de Atendimento

O fluxograma de atendimento da Mister Cakes se inicia quando o cliente entra na loja e verifica os produtos disponíveis no cardápio. Em seguida, ele se dirige até o totem para efetuar seu pedido de maneira prática. Caso o cliente opte por levar o pedido para viagem, é efetuado o pagamento, e o produto é embalado e entregue no balcão, permitindo que o cliente saia imediatamente com sua compra. Se o pedido for para consumo no local, o pagamento é efetuado, o produto é preparado e servido no balcão. O cliente então se dirige até sua mesa para consumir no ambiente da loja, retirando-se logo em seguida.

(Apêndice AI)

5.5 Processo de Aquisição de Materiais

Para garantir o bom funcionamento e a qualidade dos produtos, a Mister Cakes realizou cotações e selecionou fornecedores fixos para a aquisição de materiais necessários à produção de seus bolos e bebidas, conforme descrito nas tabelas (apêndice AJ e AK). A escolha dos fornecedores foi feita com base na disponibilidade e confiabilidade dos produtos específicos de cada região, assegurando a continuidade dos serviços e a qualidade dos ingredientes utilizados.

A tabela de aquisição de materiais da Mister Cakes apresenta fornecedores primários e secundários para cada produto, garantindo uma cadeia de suprimentos estável e flexível. Caso haja algum problema com os fornecedores fixos, a empresa conta com alternativas que permitem uma resposta rápida a possíveis interrupções na cadeia de abastecimento, mantendo assim a alta qualidade de seus produtos.

Esse sistema de aquisição também se aplica às bebidas oferecidas pela Mister Cakes, que possuem fornecedores primários e secundários definidos, garantindo a consistência e disponibilidade dos itens no cardápio.

5.6 Necessidade do Pessoal

Na Mister Cakes, o bem-estar dos funcionários é uma prioridade essencial, refletida em práticas que atendem a todos os níveis da pirâmide de necessidades de Maslow (anexo L).

Para atender às necessidades fisiológicas dos colaboradores, a empresa garante salários adequados, intervalos regulares e um ambiente de trabalho confortável. Os salários são estabelecidos de forma a permitir que os funcionários possam adquirir alimentos e pagar por moradia, garantindo assim sua subsistência. Além disso, são oferecidos intervalos regulares durante o expediente, proporcionando pausas para refeições e descanso. O ambiente de trabalho é cuidadosamente projetado para oferecer conforto e segurança aos colaboradores, incluindo acesso a instalações sanitárias adequadas e um espaço de trabalho bem organizado.

No que diz respeito às necessidades de segurança, a Mister Cakes investe em contratos de trabalho estáveis, oferecendo aos funcionários uma sensação de segurança e estabilidade em seus empregos. Além disso, são implementadas políticas de saúde e segurança no trabalho, com diretrizes claras e treinamento adequado para garantir a proteção física e emocional dos colaboradores. Benefícios como seguros de saúde e planos de previdência são disponibilizados para oferecer uma rede de segurança adicional aos funcionários e suas famílias.

Promover um ambiente de trabalho acolhedor e de suporte social é essencial para atender às necessidades sociais dos colaboradores. Na Mister Cakes, os funcionários têm a oportunidade de construir relacionamentos significativos com colegas de trabalho, criando laços de amizade e colaboração

que contribuem para um ambiente de trabalho positivo e produtivo. A empresa promove eventos e atividades que incentivam o espírito de equipe e a integração entre os colaboradores, proporcionando um sentimento de pertencimento e comunidade dentro da organização.

O reconhecimento do desempenho dos colaboradores é uma parte importante da cultura da Mister Cakes. A empresa implementou o programa "Funcionário do Mês" como uma forma de reconhecer e valorizar os esforços dos colaboradores que se destacam em seu trabalho. Os funcionários são avaliados com base em critérios como produtividade, qualidade do serviço, comprometimento e contribuição para o sucesso da empresa. Esse reconhecimento não apenas recompensa o bom desempenho, mas também motiva os colaboradores a continuarem dando o melhor de si.

Além do reconhecimento, a Mister Cakes oferece oportunidades de desenvolvimento profissional e crescimento pessoal para atender às necessidades de estima dos colaboradores. Os funcionários têm acesso programas de capacitação que lhes permitem adquirir novas habilidades e competências.

Por fim, a Mister Cakes incentiva desafios no trabalho, oportunidades de aprendizado e projetos criativos como forma de promover a autorrealização dos colaboradores. Os funcionários são encorajados a assumir responsabilidades, buscar novos desafios e contribuir com ideias inovadoras para melhorar os processos e produtos da empresa. Isso não apenas estimula o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores, mas também impulsiona a inovação e o sucesso da Mister Cakes como um todo.

5.7 Vantagens Competitivas

Algumas das vantagens competitivas da Mister Cakes em relação a concorrente direta Casa de Bolos incluem:

- Espaço: A loja da Mister Cakes possui um espaço físico maior que as lojas da Casa de Bolos, que em sua maioria são lojas pequenas sem espaço para o cliente comer no ambiente.
- Atendimento: Na casa de bolos, normalmente o mesmo funcionário que atende o cliente ajuda o confeitiro no preparo dos bolos, o que pode acabar fazendo o cliente esperar por atendimento com muita frequência.
- Sabores: A Casa de Bolos possui bolos de sabores mais comuns e de simples preparo enquanto a Mister Cakes possui sabores mais específicos com técnicas de preparo elaboradas.

5.8 Identificação de Fornecedores Críticos

A Mister Cakes conta com a Central do Cerrado como um de seus fornecedores críticos de castanha de baru. A Central do Cerrado, com sede em Brasília e uma loja física em Pinheiros, São Paulo, atende a indústrias, restaurantes de alta gastronomia e estabelecimentos comerciais, oferecendo produtos de alta qualidade.

Para o fornecimento de cupuaçu, a Mister Cakes confia na Polpa Norte, localizada no Paraná. A Polpa Norte assegura a qualidade da polpa de cupuaçu utilizada na produção dos produtos da empresa e se compromete com práticas de extrativismo sustentável, minimizando o impacto ambiental. Isso faz da Polpa Norte um fornecedor valioso e alinhado com os princípios de responsabilidade ambiental da Mister Cakes.

5.9 Requisitos de Tempo

O estoque da Mister Cakes é gerido com base na sua capacidade máxima de atendimento, o que exige reposições a cada 15 dias. A cada quinzena, um

novo planejamento é elaborado, resultando em duas reposições de estoque por mês. Para manter a qualidade dos produtos, a confeitaria adota o método de estoque PEPS ("Primeiro que entra, primeiro que sai"), garantindo que os ingredientes mais frescos sejam sempre utilizados primeiro.

5.10 Descrição de Parceria

A Mister Cakes estabeleceu uma parceria estratégica com o Instituto Gastronômico das Américas (IGA) focada na capacitação técnica dos confeitadores que desejam integrar a equipe da empresa. Para garantir que todos os colaboradores possuam habilidades e conhecimentos atualizados, a empresa adotou como requisito que todos os candidatos a confeitadores tenham completado o "Curso de Confeitaria Profissional" da IGA.

O Curso de Confeitaria Profissional oferecido pela IGA é abrangente e cobre uma ampla gama de habilidades essenciais para a excelência na confeitaria. O curso proporciona uma formação técnica e prática sólida, ensinando desde técnicas clássicas até modernas, utilizando ingredientes de alta qualidade e práticas sustentáveis. Os alunos aprendem sobre a história da confeitaria, uso de equipamentos, segurança alimentar e higiene na cozinha. Além disso, são treinados na preparação de massas, técnicas de fermentação, produção de recheios e cremes, e técnicas de decoração com glacê, pasta americana e chocolate.

Os confeitadores aprendem a criar produtos de confeitaria como bolos, tortas, doces finos, sobremesas e biscoitos. O curso também aborda tendências e inovações, incluindo ingredientes inovadores e técnicas sustentáveis. A certificação do Curso de Confeitaria Profissional da IGA assegura que os confeitadores possuam habilidades reconhecidas oficialmente, proporcionando uma qualificação profissional valorizada no mercado. É exigência que garante que todos os colaboradores da Mister Cakes tenham uma base sólida em técnicas de confeitaria alinhadas com os padrões de qualidade da empresa.

Para promover a certificação entre potenciais candidatos, a Mister Cakes trabalha em estreita colaboração com a IGA, destacando os benefícios e a importância da certificação para aqueles que desejam fazer parte da equipe. Assim, MRK garante a qualidade consistente de seus produtos, assegurando que todos os seus confeitores possuem formação técnica de alto nível, selecionando candidatos altamente qualificados, mantendo seus padrões de excelência e inovação, enquanto atrai os melhores talentos do mercado.

5.11 Gestão de Estoque e Inventário

O método de controle utilizado é o PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai). Com esse método a MRK tem controle total do estoque, observando tudo que entra e tudo o que sai.

Com esse controle a MRK observa o tempo de validade dos ingredientes, toda chegada e saída de produtos, além de ter redução dos custos, visto que o controle de estoque ajuda com o controle de desperdício.

5.12 Gestão de Qualidade

Na Confeitaria Mister Cakes, a excelência nos serviços oferecidos e na experiência do cliente é priorizada, garantindo um padrão de qualidade consistente nos produtos e no ambiente. A empresa conta com uma equipe de profissionais especializados, experientes e qualificados, dedicados a criar produtos de alta qualidade e sabor excepcional. Além disso, há uma padronização rigorosa de processos em todas as etapas da produção, desde a seleção dos ingredientes até a apresentação dos produtos, assegurando consistência e excelência em cada item servido aos clientes.

A confeitaria mantém um canal aberto para feedback dos clientes, seja por meio das redes sociais ou diretamente nas lojas. Também implementa um

sistema de avaliação de clientes através de um QR Code nas embalagens, visando receber sugestões e melhorar a experiência do cliente. A segurança e higiene da confeitaria são certificadas e inspecionadas pela ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), garantindo conformidade com os mais altos padrões de higiene e segurança alimentar.

Para assegurar que todos os colaboradores estejam atualizados com os padrões de qualidade e técnicas de produção, a Mister Cakes oferece treinamentos em áreas essenciais, como gestão de tempo, execução de fichas técnicas, controle de estoque, boas práticas de manipulação e organização, procedimentos operacionais padrão (POP), método Pomodoro e utilização de softwares de gerenciamento. Esses treinamentos visam não apenas atender, mas também superar as expectativas dos clientes, garantindo produtos de alta qualidade e um atendimento exemplar.

5.13 Gestão de Segurança e Saúde

A gestão de segurança e saúde da Mister Cakes é fundamental para garantir um ambiente seguro para funcionários e clientes. A confeitaria adquire todos os documentos legais necessários, como o Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB), que certifica o cumprimento das normas de segurança contra incêndio e outros riscos, após vistoria realizada pelo Corpo de Bombeiros.

Para assegurar a segurança no local de trabalho, a Mister Cakes realiza avaliações regulares de riscos, identificando possíveis perigos e tomando medidas para mitigá-los. Os funcionários são treinados para operar equipamentos de cozinha de maneira segura, manejar produtos químicos de limpeza e agir em situações de emergência, como incêndios ou evacuações. A empresa mantém rigorosos procedimentos de segurança, incluindo o uso obrigatório de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), como luvas de forno, aventais, toucas higiênicas, máscaras e luvas descartáveis, e a realização de verificações diárias de equipamentos essenciais, como extintores de incêndio e

sistemas de ventilação. O local também conta com sprinklers, um sistema de combate a incêndio que previne a propagação de chamas.

A higiene é outra prioridade para a Mister Cakes, que segue as normas da ANVISA e mantém um ambiente limpo e seguro para a produção de alimentos. A limpeza é contínua e realizada por uma empresa terceirizada, e há procedimentos detalhados de saneamento, além de inspeções regulares da higiene pessoal dos funcionários. Para o conforto dos clientes, a confeitaria disponibiliza lavatórios e álcool em gel em diferentes pontos do estabelecimento.

A Mister Cakes também assegura a segurança dos alimentos por meio de uma cuidadosa seleção de ingredientes de fornecedores confiáveis, priorizando ingredientes naturais e verificando certificações de qualidade. O armazenamento é realizado com controle de temperatura e em recipientes hermeticamente fechados, garantindo a preservação dos produtos. A empresa mantém uma documentação rigorosa e rastreabilidade de todos os produtos químicos utilizados, facilitando a identificação de problemas e a adoção de medidas corretivas. Os funcionários são treinados no manuseio seguro desses produtos e no uso adequado dos EPIs para garantir a qualidade dos alimentos e a proteção contra possíveis riscos à saúde.

5.14 Gestão de Impacto Ambiental

A Mister Cakes tem um compromisso sólido com a gestão ambiental, focando no uso consciente dos recursos naturais e na redução do impacto ambiental. A abordagem da empresa inclui várias práticas sustentáveis que visam proteger o meio ambiente. A Mister Cakes utiliza embalagens simples e sustentáveis para minimizar seu impacto ambiental. De acordo com uma pesquisa realizada pelo instituto Opinion Box, 76% dos clientes do iFood consideram importante que as embalagens utilizadas no delivery sejam sustentáveis, e 54% dos consumidores tendem a escolher restaurantes que adotam embalagens eco-friendly. Inspirada nesses dados, a Mister Cakes

acredita que o uso de embalagens sustentáveis pode atrair um grande número de clientes, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade.

A Mister Cakes opta por materiais bioplásticos e talheres reutilizáveis, que têm um impacto ambiental menor. Seus produtos incluem embalagens feitas de amido de milho e talheres de bambu, fornecidos pela empresa Soubio, especializada em produtos ecológicos. Isso demonstra o reconhecimento da importância de proteger o meio ambiente e o compromisso da Mister Cakes com a utilização de materiais sustentáveis. A utilização de bioplásticos oferece diversos benefícios ambientais. Eles se decompõem mais rapidamente que os plásticos convencionais, reduzindo a acumulação de resíduos nos aterros. Além disso, a produção de bioplásticos resulta em uma pegada de carbono menor, emitindo menos gases de efeito estufa. Esses materiais são feitos a partir de recursos renováveis, promovendo práticas sustentáveis. A adoção de talheres reutilizáveis também contribui significativamente para a redução de resíduos descartáveis, incentivando hábitos de reutilização e diminuindo o impacto ambiental. A empresa exibe seu "Selo de Amiga da Natureza" (apêndice AL) para clientes e funcionários, destacando sua dedicação à sustentabilidade e à proteção do planeta.

5.15 Gestão de Ação Social

A Mister Cakes adota uma abordagem sustentável e socialmente responsável para reduzir o desperdício de alimentos e promover o engajamento social, utilizando práticas que envolvem a doação de excedentes de bolos, o estabelecimento de parcerias com organizações e o incentivo a campanhas de solidariedade que beneficiam a comunidade.

A confeitaria toma medidas para minimizar o desperdício dos bolos que não são vendidos ao final do dia. Em vez de descartar alimentos em perfeitas condições, a Mister Cakes direciona esses excedentes para doação, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e o impacto social positivo. O processo inclui a identificação e coleta de excedentes, onde a equipe de produção

monitora a quantidade de bolos que não são vendidos até o final do dia. Os produtos que estão em condições ideais para consumo, mas que não podem ser vendidos no dia seguinte, são separados para doação. Para facilitar esse processo, a Mister Cakes estabelece parcerias com ONGs locais, bancos de alimentos e outras instituições que atuam diretamente com comunidades carentes, garantindo que os excedentes de alimentos sejam entregues a famílias, abrigos e pessoas em situação de vulnerabilidade. A logística de distribuição envolve voluntários, incluindo colaboradores da Mister Cakes e membros das ONGs parceiras, que participam ativamente da coleta e entrega dos alimentos. A coleta dos excedentes é realizada após o fechamento da confeitaria, e a distribuição para as ONGs ocorre na manhã seguinte, assegurando que os bolos estejam frescos para consumo.

Além disso, a Mister Cakes promove uma cultura de responsabilidade social não apenas através da doação de alimentos, mas também por meio de várias iniciativas voltadas para a comunidade. A empresa organiza campanhas regulares de arrecadação de alimentos não perecíveis, roupas, produtos de higiene e outros itens essenciais. Pontos de coleta são instalados na confeitaria, incentivando a participação dos clientes e facilitando a doação. O envolvimento dos colaboradores é igualmente importante; os funcionários são incentivados a participar ativamente das campanhas, doando itens e voluntariando seu tempo para organizar, separar e distribuir as doações.

A Mister Cakes mantém parcerias com diversas ONGs e instituições de caridade que atuam em diferentes causas, desde assistência a famílias em situação de pobreza até apoio a refugiados e pessoas sem-teto. Essas parcerias asseguram que todas as doações cheguem de forma eficiente e organizada a quem realmente precisa. As campanhas de arrecadação são realizadas trimestralmente, com cada uma durando duas semanas, garantindo um fluxo contínuo de doações ao longo do ano e permitindo uma organização adequada para atender às necessidades das comunidades beneficiadas.

Com essas iniciativas, a Mister Cakes reforça seu papel como uma empresa comprometida com a responsabilidade social, promovendo ações concretas que fazem a diferença na vida de muitas pessoas.

5.16 Sistema de Informação e Automação

A Mister Cakes utiliza diversos sistemas e equipamentos para automatizar processos e aprimorar o atendimento ao cliente.

Os totens de autoatendimento são o principal sistema de automação da loja, permitindo que os clientes façam pedidos e realizem pagamentos de forma rápida e independente, sem necessidade de interação direta com os atendentes. Isso melhora a agilidade e a organização no atendimento, proporcionando uma experiência mais prática e eficiente.

Além disso, o WhatsApp Business é utilizado como um sistema complementar de atendimento automatizado, fornecendo respostas automáticas a perguntas frequentes, agendando consultas para encomendas personalizadas e gerenciando reclamações de maneira eficiente.

Para melhorar ainda mais a experiência dos clientes, a Mister Cakes oferece televisões e Wi-Fi gratuito na loja, criando um ambiente mais confortável e atrativo. A confeitaria também conta com sistemas de ar condicionado, garantindo um clima agradável dentro do estabelecimento, independentemente das condições externas.

Na produção, a Mister Cakes utiliza fornos automáticos com tecnologia avançada, ajuste preciso de temperatura e funcionalidades de timer, assegurando a qualidade dos produtos. A confeitaria também dispõe de máquinas de pagamento para aceitar diversas formas de pagamento, proporcionando segurança e conveniência em todas as transações.

6 PLANO FINANCEIRO

6.1 Investimentos Iniciais

A Mister Cakes fará investimentos iniciais significativos em equipamentos, móveis e utensílios para garantir a eficiência operacional e uma boa experiência para os clientes. Entre os principais equipamentos, destacam-se geladeiras, freezers, um forno industrial e um computador para a gestão administrativa. Além disso, a confeitaria investirá em itens como liquidificadores, batedeiras e um fogão industrial para o preparo dos bolos, bem como em sistemas de segurança e autoatendimento.

Para o mobiliário, a empresa adquirirá mesas, cadeiras e outros itens essenciais para o ambiente de atendimento e produção. A aquisição de utensílios inclui itens como espátulas, colheres, kits de facas e outros produtos necessários para a preparação dos bolos.

O investimento total inicial é de R\$ 77.059,56, abrangendo móveis, utensílios e equipamentos, e visa assegurar que a operação da confeitaria seja bem estruturada e eficiente desde o início.

(Apêndice AM a AP)

6.2 Investimentos Pré-Operacionais

Os investimentos pré-operacionais totalizam R\$ 900,00 e incluem despesas essenciais antes do início das operações. Desses, R\$ 400,00 são destinados a custos com a legalização da empresa, como abertura e registros necessários. Outros R\$ 500,00 serão utilizados em marketing e promoção inicial para lançar o projeto no mercado. Esses gastos são fundamentais para preparar a empresa para operar plenamente.

(Apêndice AQ)

6.3 Estimativa do Estoque Inicial

O estoque inicial da Mister Cakes compreende os materiais e produtos que estarão fisicamente disponíveis na empresa antes de serem incorporados ao processo de produção ou comercializados diretamente ao consumidor final. Com um valor total de R\$ 4.861,78, esse estoque é fundamental para garantir a disponibilidade de insumos necessários no início das operações. Além disso, ele facilita o controle financeiro e a gestão de inventário, proporcionando uma visão clara dos recursos disponíveis e garantindo o bom funcionamento da produção desde o começo das atividades da empresa.

(Apêndice AR e AS)

6.4 Capital Giro

6.4.1 Necessidade Média de Estoque

Necessidade média de estoque, em dias, será de 15 dias. Sendo atualizado a cada 15 dias e 2 vezes ao mês (apêndice AV).

6.4.2 Contas a receber

O cálculo do período de média de vendas, usado para averiguar o total de vendas da Mister Cakes, foi determinado o prazo de 30 dias. Contudo, sobre todas as vendas de contas a receber, 35% dos clientes pagarão no cartão de

crédito, sendo sua média ponderada de 10,5. E 65% dos clientes pagarão à vista: cartão de débito, pix e dinheiro, sendo sua média ponderada de 0 dias, pois se trata de um valor imediato, à vista. O valor do prazo médio total de contas a receber é de 10,5.

(Apêndice AT)

6.4.3 Contas a pagar

O cálculo do prazo médio de compras da empresa para com seus fornecedores, à prazo, é de 50%, em 15 dias, sendo sua média ponderada de 7,5. E à vista, é também de 50%, em 0 dias, pois se trata de um valor imediato. Totalizando um prazo médio total de 7,5.

(Apêndice AU)

6.4.5 Necessidade líquida de capital de giro

Somados o prazo médio de vendas, (10,5) com a necessidade média de estoque (15) totaliza o valor de 25,5. Deste valor, subtrai o prazo médio de compras (7,5), totalizando a necessidade líquida de capital de giro da empresa em 18 dias.

(Apêndice AW)

6.4.6 Caixa Mínimo

O caixa mínimo representa o valor em dinheiro que a empresa deve ter disponível para cobrir os custos até que as contas a receber dos clientes entrem no caixa. O caixa mínimo da Mister Cakes, totaliza-se no valor de: R\$ 33.194,46.

(Apêndice AX)

6.4.7 Capital de giro resumo

Foi calculada a necessidade de capital de giro no valor de: R\$ 38.056,24. Este valor é calculado com a diferença entre recursos disponíveis em caixa e a soma das despesas e contas a pagar.

(Apêndice AY)

6.5 Investimentos Totais

Os investimentos totais da Mister Cakes estão divididos em três categorias principais. Os Investimentos Fixos representam 66,42% do total e incluem ativos permanentes, como equipamentos, mobiliário e infraestrutura. O Capital de Giro corresponde a 32,80% do total e é essencial para cobrir as despesas operacionais diárias, como matéria-prima e salários. Por fim, os Investimentos Pré-Operacionais somam 0,78% do total e abrangem os gastos iniciais necessários para a legalização da empresa e campanhas de marketing voltadas ao lançamento do negócio.

(Apêndice AZ)

6.6 Estimativa dos Custos Fixos

O cálculo dos custos fixos da Mister Cakes considerou diversos elementos essenciais para o funcionamento da empresa, como descrito na tabela. As principais despesas incluem o aluguel do imóvel, no valor de R\$ 2.665,00 mensais, e a folha de pagamento, que abrange os salários do confeitiro, auxiliar de confeitaria, auxiliar de limpeza, dois atendentes e o pró-labore dos sócios. Além disso, foram incluídos os custos com serviços públicos, como energia elétrica e água, e o pagamento de um empréstimo junto ao BNDES. No total, os custos fixos mensais da empresa somam R\$ 37.170,88, resultando em R\$ 446.050,60 ao ano.

(Apêndice BA)

6.6.1 Estimativa dos Custos Fixos com Mão de Obra

Nesta mesma tabela, foram calculados os salários de funcionários CLT (Consolidação das Leis Trabalhistas), resultando nos valores de R\$ 11.337,42 mensalmente.

A organização cooperará com todos os encargos sociais obrigatórios.

(Apêndice BB)

6.7 Estimativas dos Custos Variáveis

A Mister Cakes apresenta um custo total anual de R\$ 217.838,60 em custos variáveis, divididos em três categorias principais: bolos inteiros, fatias de bolo e bebidas. Os bolos inteiros somam R\$ 124.947,25 (apêndice BC), enquanto as fatias de bolo representam R\$ 73.492,97 (apêndice BD), ambos calculados com base na quantidade e preço unitário dos produtos vendidos. Já as bebidas, totalizando R\$ 14.536,60 (apêndice BE), seguem o mesmo critério.

6.8 Projeção de Demanda

A projeção de demanda da Mister Cakes foi elaborada com base em pesquisas de mercado e visitas técnicas a empresas e concorrentes diretos, visando estimar as vendas e o faturamento mensal esperado para cada um dos produtos oferecidos. A análise abrange bolos inteiros, fatias de bolo e bebidas, com projeções detalhadas para os doze primeiros meses de operação. Para os bolos inteiros, estima-se inicialmente a venda de 50 unidades no primeiro mês, gerando uma receita de R\$9.507,00. Com um aumento progressivo nas vendas ao longo dos meses, essa projeção reflete a expectativa de maior reconhecimento da marca e aumento da demanda. Ao final do primeiro ano, projeta-se a venda de 244 bolos no mês de dezembro, com receita de R\$47.273,00, consolidando o crescimento esperado para a empresa (apêndice BF). Quanto às fatias de bolo, a demanda inicial é estimada em 922 fatias no primeiro mês, gerando uma receita de R\$15.739,00. Com o aumento gradual da clientela, espera-se que o volume de vendas cresça de forma constante ao longo do ano, alcançando 2.017 fatias no último mês, o que representa um significativo aumento no faturamento mensal (apêndice BG). A previsão para as bebidas contempla a venda de 361 unidades no primeiro mês, com uma receita estimada de R\$2.003,30. Com o crescimento do fluxo de clientes e a fidelização do público-alvo, espera-se uma elevação nas vendas mensais, refletindo no

aumento da receita ao longo do ano (apêndice BH). Ao longo dos doze meses, o faturamento total projetado da Mister Cakes é composto por R\$376.967,00 provenientes da venda de bolos inteiros, R\$417.817,00 da venda de fatias de bolo e R\$28.388,50 das bebidas, resultando em um faturamento anual estimado de R\$823.172,50 (apêndice BI). Essa projeção reflete uma expectativa de crescimento contínuo, embasada em dados de mercado e análises de concorrentes diretos, proporcionando uma base sólida para o desenvolvimento sustentável da empresa.

6.9 Custos de Comercialização

Os custos de comercialização da Mister Cakes foram divididos em mensais e anuais. Mensalmente, o Simples Nacional representa 5,71% sobre um faturamento estimado de R\$ 68.597,71, resultando em um custo de R\$ 3.916,93. Além disso, as taxas de cartão de crédito, que correspondem a 3% sobre o mesmo faturamento, geram um custo de R\$ 2.057,93. Assim, o total de custos de comercialização mensais soma R\$ 5.974,86 (apêndice BJ).

Anualmente, o Simples Nacional também incide sobre 5,71% de um faturamento total de R\$ 823.173,50, resultando em um custo de R\$ 46.988,83. As taxas de cartão de crédito, aplicadas a um faturamento de R\$ 288.110,38 com uma taxa de 3%, geram um custo anual de R\$ 8.643,31. Dessa forma, o total dos custos de comercialização anuais chega a R\$ 55.632,14 (apêndice BK).

6.10 Depreciação dos Bens

A tabela de depreciação apresentada refere-se aos ativos fixos da Mister Cakes. A depreciação foi calculada de forma linear, considerando a vida útil estimada de cada item. Para obter a depreciação anual, o valor de cada ativo foi

dividido pela sua vida útil em anos. A depreciação mensal foi calculada dividindo-se o valor anual por doze.

Os ativos fixos da confeitaria incluem equipamentos essenciais para o funcionamento do estabelecimento, como geladeiras, forno industrial, freezer, entre outros. Cada item está descrito com seu respectivo valor de aquisição, vida útil em anos, depreciação anual e depreciação mensal. O valor total dos ativos da Mister Cakes é de R\$15.670,08, e a depreciação total anual é de R\$1.613,66, resultando em uma depreciação mensal de R\$134,47.

(Apêndice BL)

6.11 Demonstrativo do Resultado do Exercício (DRE)

A Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) da Mister Cakes é detalhada da seguinte forma:

O faturamento estimado é de R\$823.172,50. Desse valor, serão subtraídos o Custo de Mercadorias Vendidas (CMV) de R\$217.838,60 e os impostos sobre vendas, que totalizam R\$46.988,83, resultando em uma Receita Líquida de R\$558.345,07. Em seguida, serão descontados os Gastos com vendas, estimados em R\$8.643,31, o que gera uma Margem de Contribuição de R\$549.701,77. Posteriormente, os Custos Fixos totais de R\$446.050,60 serão subtraídos, resultando em um Lucro Líquido de R\$103.651,17.

Essa projeção indica um desempenho positivo para a Mister Cakes, com um lucro líquido estimado de R\$103.651,17 após todas as deduções.

(Apêndice BM)

6.12 Fonte de Recursos

A Mister Cakes obterá recursos por meio de um empréstimo do BNDES no valor de R\$120.000,00. Esse empréstimo será pago com juros de 1,58% ao mês, totalizando R\$130.614,24 após a adição dos juros. O pagamento será feito em 12 parcelas mensais de R\$10.884,52. Essa operação fornecerá à empresa uma fonte de capital para seus investimentos, com um custo de financiamento moderado.

(Apêndice BQ)

6.13 Índices de Viabilidade

Os índices de viabilidade da Mister Cakes indicam uma situação financeira sólida e promissora. A empresa apresentará uma lucratividade de 12,59%, que reflete a capacidade de transformar suas vendas em lucro efetivo, considerando um faturamento de R\$823.172,50 e um lucro líquido de R\$103.651,17. A rentabilidade anual será de 89,34%, resultado da comparação entre o lucro líquido de R\$103.651,17 e o investimento total de R\$116.015,80, o que demonstra que o retorno financeiro mais do que dobrará o valor investido em um ano. Além disso, o prazo de retorno do investimento será de apenas 1,12 anos, indicando que a Mister Cakes recuperará todo o investimento inicial de R\$116.015,80 em aproximadamente um ano, com base no lucro líquido gerado. Esse curto período de recuperação é um forte indicador de um retorno rápido e consistente sobre o capital investido.

(Apêndice BN a BP)

6.14 Comparativo de Lucratividade

A lucratividade da Mister Cakes, de 12,59%, está em conformidade com a média do mercado de confeitaria. Segundo a MoneyTimes (2023), empresas desse setor possuem boas margens de retorno, impulsionadas pela alta demanda e pelo planejamento estratégico eficiente. A Mister Cakes se destaca ao manter uma margem competitiva, refletindo a viabilidade e o crescimento dentro do mercado de confeitaria.

7 CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo apresentar de forma completa e detalhada o Plano de Negócios da Mister Cakes — uma confeitaria especializada em bolos artesanais e gourmet, com sabores inspirados em doces típicos brasileiros —, proporcionando inovação ao cardápio da culinária nacional. Para comprovar a viabilidade do negócio, foram realizadas pesquisas presenciais e via internet, que contribuíram significativamente para a construção deste plano. O trabalho incluiu o Plano de Marketing, Plano Operacional, Plano Financeiro, entre outros aspectos essenciais, todos planejados cuidadosamente para a abertura da empresa. Conclui-se que a confeitaria Mister Cakes é um empreendimento viável, com boa aceitação no mercado.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Lei 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. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jan. 1999. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9782.htm. Acesso em: 28 de mai.

2024

CONFEITARIA NA REDE. **A doce contribuição da confeitaria para a economia brasileira**. Disponível em: <https://confeitarianarede.com.br/a-doce-contribuicao-da-confeitaria-para-a-economia-brasileira/>. Acesso em: 24 de abr. 2024.

FREYRE, Gilberto. **Casa Grande & Senzala**. 48. ed. São Paulo: Global, 2006.

FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ - FIOCRUZ. **Alimentação e nutrientes**.

CONVID Fiocruz, 2022. Disponível em:

<https://convid.fiocruz.br/index.php?pag=alimentacao>. Acesso em: 24 abr. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Cidades: pesquisas de informações básicas municipais**. Disponível em:

<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pesquisa/10102/0>. Acesso em: 18 jun. 2024.

MINUTO LIGADO. **Saiba mais sobre o mercado de doces no Brasil**.

Disponível em: <https://minutoligado.com.br/saiba-mais-sobre-o-mercado-de-doces-no-brasil/>. Acesso em: 24 abr. 2024.

MONEYTIMES. **8 franquias de doces para faturar a partir de R\$ 25 mil**.

Disponível em: <https://www.moneytimes.com.br/8-franquias-de-doces-para-faturar-a-partir-de-r-25-mil/amp/>. Acesso em: 23 de ago. 2024.

SEBRAE. Uma delícia de investimento: docerias, bolerias e confeitarias gourmet. **Portal Sebrae**, 2023. Disponível em:

[https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/uma-delicia-de-investimento-docerias-bolerias-e-confeitarias-](https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/uma-delicia-de-investimento-docerias-bolerias-e-confeitarias-gourmet,0168f38727bc5810VgnVCM1000001b00320aRCRD)

[gourmet,0168f38727bc5810VgnVCM1000001b00320aRCRD](https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/uma-delicia-de-investimento-docerias-bolerias-e-confeitarias-gourmet,0168f38727bc5810VgnVCM1000001b00320aRCRD). Acesso em: 28 mai. 2024.

APÊNDICES

Apêndice A – Análise Swot

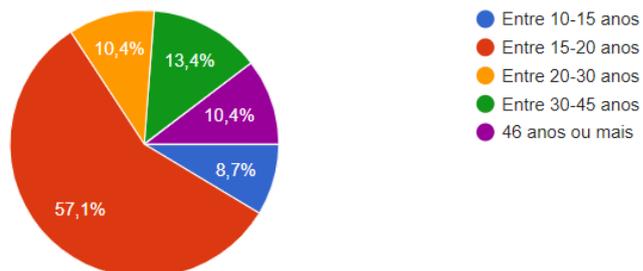


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice B – Pesquisa de Mercado

Qual a sua idade?

231 respostas

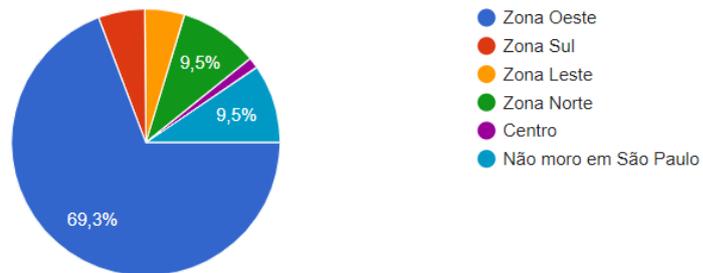


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice C – Pesquisa de Mercado

Em qual região do estado de São Paulo você mora?

231 respostas

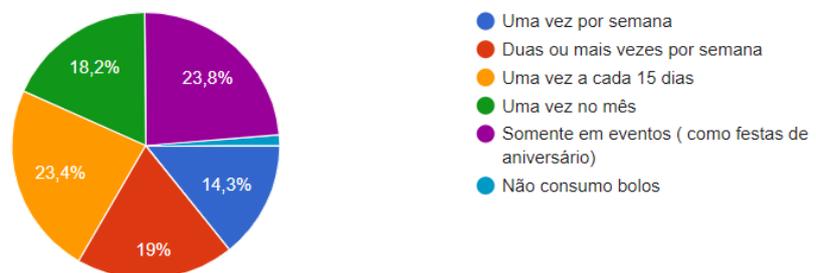


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice D – Pesquisa de Mercado

Você consome bolos? Se sim, com qual frequência?

231 respostas

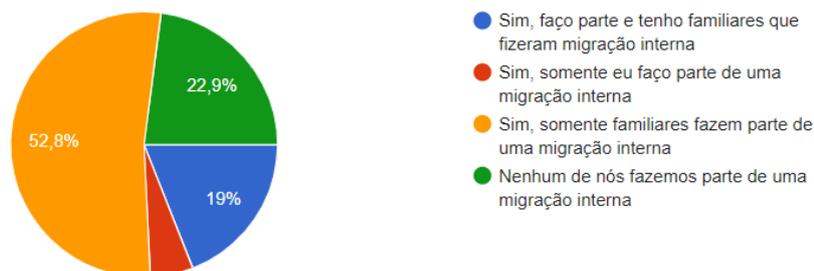


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice E – Pesquisa de Mercado

Você ou sua família fazem parte de uma migração interna (sair de um estado e ir para outro)?

231 respostas

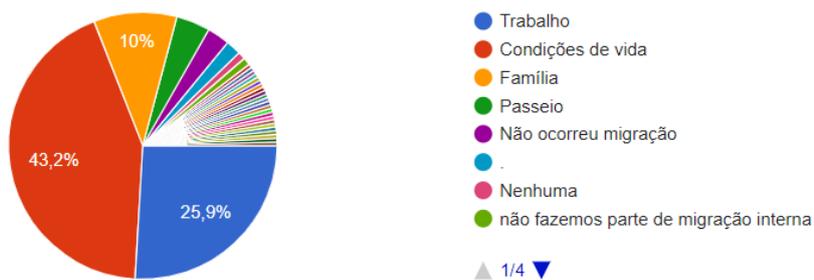


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice F – Pesquisa de Mercado

Por qual motivo essa migração interna foi feita?

220 respostas

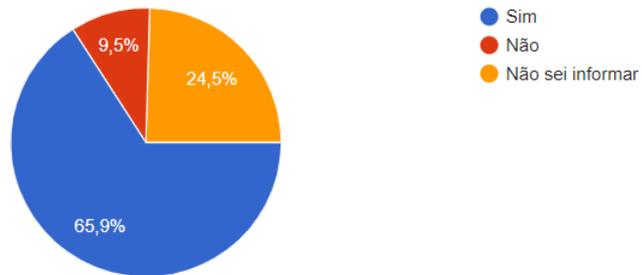


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice G – Pesquisa de Mercado

Estas pessoas que saíram de seu lugar de origem, sentem saudades dele?

220 respostas

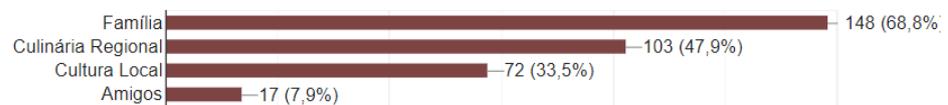


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice H – Pesquisa de Mercado

Se a resposta foi sim, selecione quais os aspectos que mais sentem saudades. Se foi não, selecione quais aspectos você *sentiria* saudade.

215 respostas

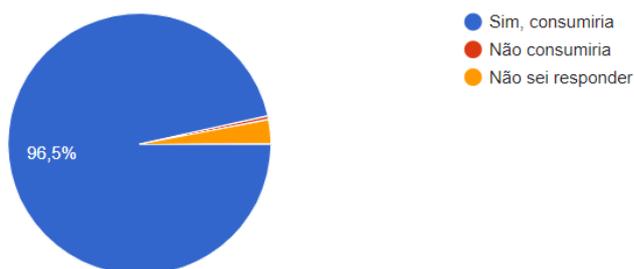


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice I – Pesquisa de Mercado

O Brasil é um país muito diversificado, especialmente na área gastronômica. Se fosse criada uma confeitaria com doces típicos regionais brasileiros, apresentando uma variedade de sabores, você consumiria?

231 respostas

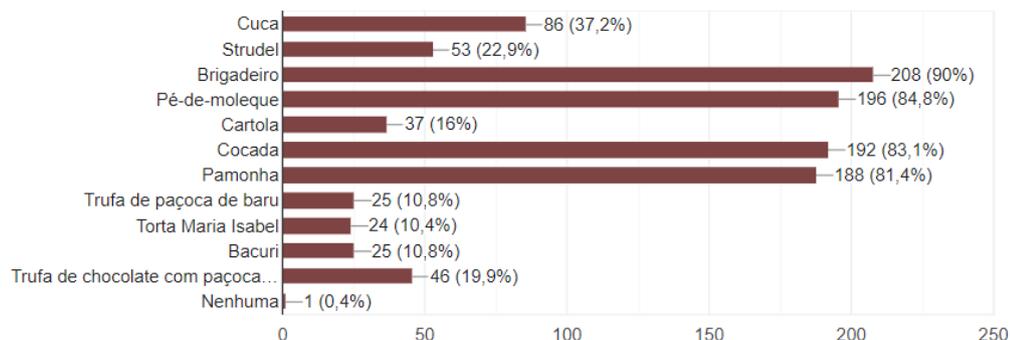


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice J – Pesquisa de Mercado

Dentre as receitas típicas, qual você conhece?

231 respostas

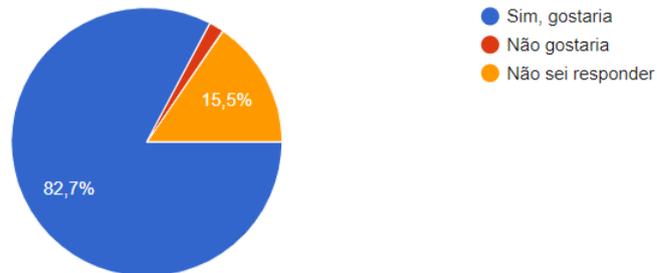


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice K – Pesquisa de Mercado

Se a resposta foi nenhuma, gostaria de conhecer?

168 respostas

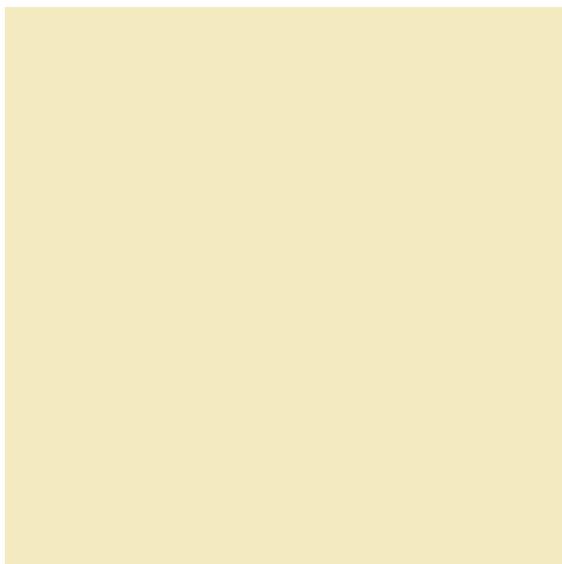


Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice L – Persona



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice M – Cores da Marca

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice N – Cores da Marca

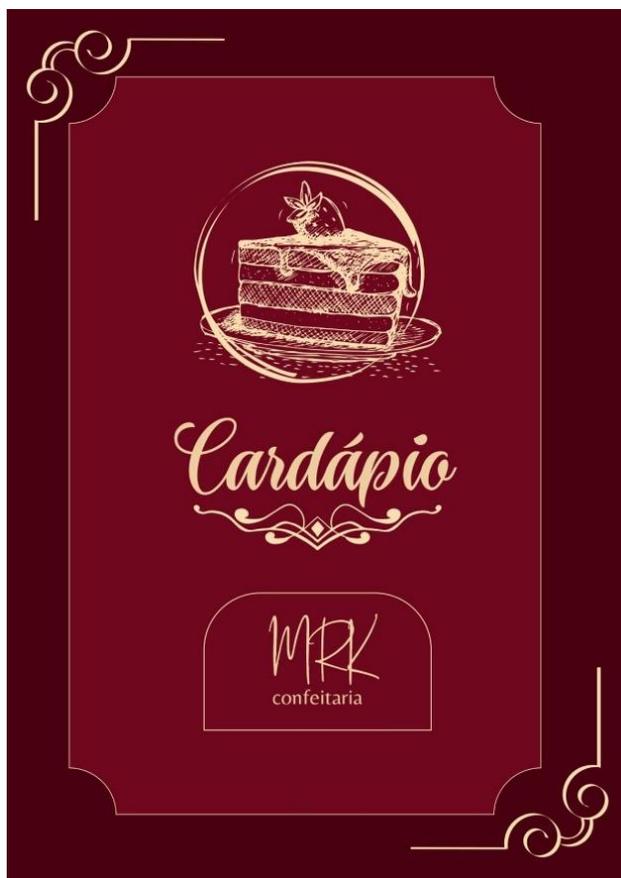
Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice O – Logo da Empresa



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice P – Cardápio



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice Q – Cardápio



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice R – Cardápio



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice S – Cardápio

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice T – Localização



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice U – Promoção (Instagram)

The image shows a screenshot of an Instagram profile for 'itsmrkcakes'. The profile picture is a circular logo with a cake and the text 'Mister Cakes Confeitaria Artesanal Brasileira'. The bio reads: 'Mister Cakes Confeitaria Artesanal Brasileira. "Cada fatia uma homenagem aos sabores do Brasil." 🍰🌿'. Below the bio, it says 'Seguido(a) por rychard_rznd, morais_fm e outras 13 pessoas'. The grid of posts includes: a dark red graphic with 'Cardápio' and 'Mister Cakes' logo; a glass bowl of round chocolate truffles; a round white cake decorated with colorful fruit; a stack of breaded pastries; a rectangular cake with white frosting and nuts; a pile of chocolate truffles; a multi-layered cake with strawberries; and a dark red graphic with the 'Mister Cakes' logo and 'Confeitaria Artesanal Brasileira' text.

itsmrkcakes Seguindo Enviar mensagem

8 publicações 37 seguidores 7 seguindo

Mister Cakes
Confeitaria Artesanal Brasileira.
"Cada fatia uma homenagem aos sabores do Brasil."
🍰🌿

Seguido(a) por rychard_rznd, morais_fm e outras 13 pessoas

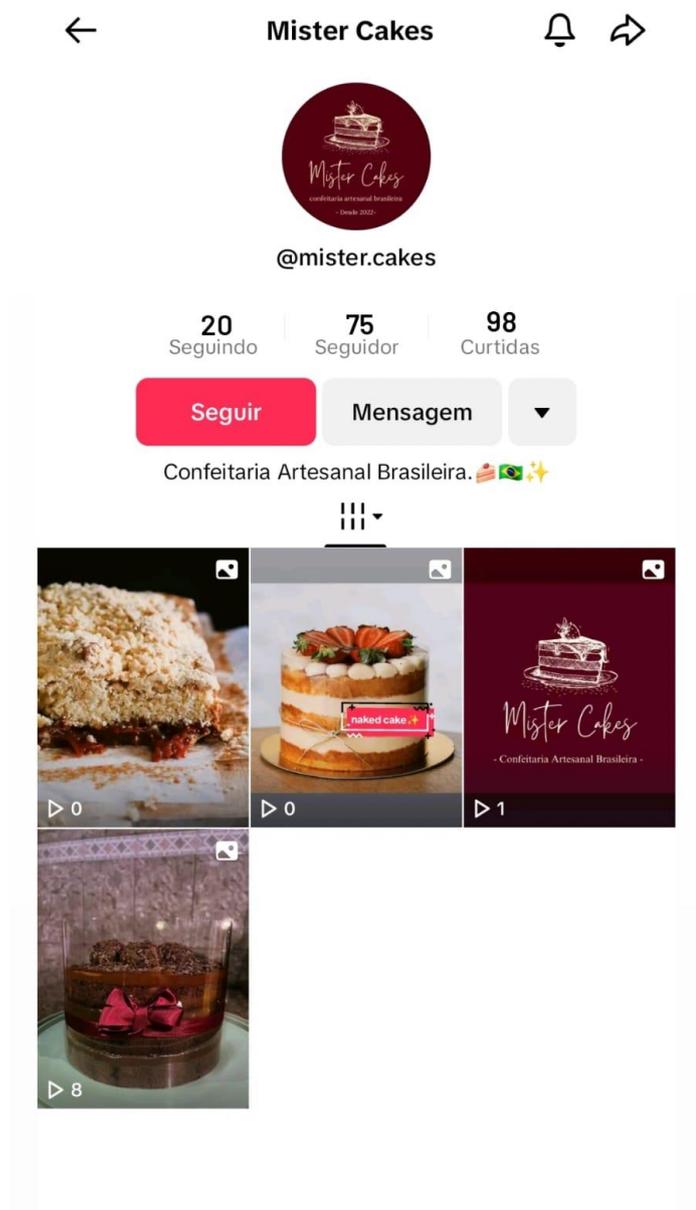
PUBLICAÇÕES MARCADOS

Cardápio
Mister Cakes
Confeitaria Artesanal Brasileira

Mister Cakes
- Confeitaria Artesanal Brasileira -

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice V – Promoção (TikTok)



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice W – Ficha Técnica (Bolo Brigadeiro)

BOLO DE BRIGADEIRO	
Massa: <ul style="list-style-type: none">• 5 ovos: 400 kcal• 2 xícaras de açúcar (400g): 1552 kcal• 2/3 xícara de óleo (160ml): 1280 kcal• 2/3 xícara de cacau (70g): 252 kcal• 1½ xícara de água morna: 0 kcal• 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1314 kcal• 1 pitada de sal: 0 kcal• 1 colher de chá de essência de baunilha (5ml): 12 kcal• 1 colher de sopa de fermento químico (10g): 10 kcal Total da massa: 4.820 kcal	Cobertura: <ul style="list-style-type: none">• 200g de chocolate ao leite: 1080 kcal• 150ml de creme de leite: 312 kcal Total da cobertura: 1.392 kcal
Calda: <ul style="list-style-type: none">• 1 xícara de água (240ml): 0 kcal• ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal• 5 colheres de sopa de cacau em pó (50g): 180 kcal Total da calda: 540 kcal	Valores Totais do Bolo de Brigadeiro: Calorias totais: 12.186 kcal Carboidratos totais: Aproximadamente 1.500g Proteínas totais: Aproximadamente 160g Gorduras totais: Aproximadamente 550g
Recheio: <ul style="list-style-type: none">• 2 caixinhas de leite condensado (790g): 2841 kcal• 2 caixinhas de creme de leite (400g): 834 kcal• 40g de cacau em pó 100%: 144 kcal• 275g de chocolate ao leite nobre: 1485 kcal• 18g de manteiga sem sal: 130 kcal Total do recheio: 5.434 kcal	Resumo por fatia (20 fatias): Calorias por porção: 609 kcal Carboidratos por porção: 75g Proteínas por porção: 8g Gorduras por porção: 27,5g

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice X – Ficha Técnica (Bolo Pé de Moleque)

BOLO DE PÉ DE MOLEQUE	
Massa: <ul style="list-style-type: none">• 2 xícaras de farinha de trigo (240g): 876 kcal• 1 xícara de açúcar mascavo (200g): 760 kcal• 1 xícara de leite integral (240ml): 150 kcal• ½ xícara de manteiga sem sal (100g): 720 kcal• ½ xícara de amendoim triturado (70g): 410 kcal• 3 ovos grandes: 240 kcal• 1 colher de sopa de fermento em pó (10g): 10 kcal Total da massa: 3.166 kcal	Cobertura (Caramelo): <ul style="list-style-type: none">• 1½ xícara de açúcar (300g): 1.200 kcal• 80ml de água: 0 kcal• 1 caixa de creme de leite (200g): 416 kcal• 20g de manteiga: 144 kcal• 1 pitada de sal: 0 kcal Total da cobertura: 1.760 kcal
Calda: <ul style="list-style-type: none">• 1 xícara de água (240ml): 0 kcal• ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal Total da calda: 360 kcal	Valores Totais do Bolo de Pé de Moleque: Calorias totais: 8.427 kcal Carboidratos totais: Aproximadamente 950g Proteínas totais: Aproximadamente 100g Gorduras totais: Aproximadamente 430g
Recheio: <ul style="list-style-type: none">• ½ xícara de açúcar (100g): 400 kcal• 1 colher de sopa de manteiga sem sal (18g): 130 kcal• 1 lata de leite condensado (395g): 1.367 kcal• 2 caixas de creme de leite (400g): 834 kcal• ½ xícara de amendoim torrado e picado (70g): 410 kcal Total do recheio: 3.141 kcal	Resumo por fatia (20 fatias): Calorias por porção: 421 kcal Carboidratos por porção: 47g Proteínas por porção: 5g Gorduras por porção: 22g

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice Y – Ficha Técnica (Bolo Cartola)

BOLO CARTOLA

Massa:

- 2 xícaras de açúcar mascavo (400g): 1.520 kcal
- 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.314 kcal
- 250g de manteiga sem sal: 1.800 kcal
- 6 ovos grandes: 480 kcal
- 1 colher de sopa de fermento em pó (10g): 10 kcal
- 3 colheres de café de bicarbonato de sódio (6g): 0 kcal
- 3 colheres de chá de essência de baunilha (15ml): 36 kcal
- 1 pitada de sal: 0 kcal

Total da massa: 5.160 kcal

Recheio:

- 200g de queijo manteiga: 850 kcal
- 2 bananas (médias, 240g): 210 kcal
- 800g de doce de leite: 3.040 kcal
- Canela em pó a gosto: 0 kcal (quantidade mínima)

Total do recheio: 4.100 kcal

Cobertura:

- 150ml de creme de leite: 312 kcal
- 350g de doce de leite: 1.330 kcal
- 1 banana (120g): 105 kcal

Total da cobertura: 1.747 kcal

Valores Totais do Bolo Cartola:

Calorias totais: 11.007 kcal

Carboidratos totais: Aproximadamente 1.260g

Proteínas totais: Aproximadamente 150g

Gorduras totais: Aproximadamente 610g

Resumo por fatia (20 fatias):

Calorias por porção: 550 kcal

Carboidratos por porção: 63g

Proteínas por porção: 7,5g

Gorduras por porção: 30g

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice Z – Ficha Técnica (Bolo Cocada)

COCADA BAIANA

Massa:

- 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.314 kcal
- 1 e ½ xícaras de açúcar mascavo (300g): 1.140 kcal
- 1 xícara de coco fresco ralado (80g): 276 kcal
- 1 xícara de leite de coco natural (240ml): 480 kcal
- 200g de manteiga sem sal: 1.440 kcal
- 4 ovos grandes: 320 kcal
- 1 colher de sopa de fermento em pó (10g): 10 kcal
- 1 pitada de sal marinho: 0 kcal

Total da massa: 4.980 kcal

Calda:

- 1 xícara de água (240ml): 0 kcal
- ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal

Total da calda: 360 kcal

Recheio:

- 2 latas de leite condensado (790g): 2.844 kcal
- 400g de coco fresco ralado: 1.380 kcal
- 4 colheres de sopa de manteiga sem sal (80g): 576 kcal
- 200ml de leite de coco: 400 kcal

Total do recheio: 5.200 kcal

Cobertura:

- Parte do recheio (aproximadamente 600g do total): 1.980 kcal
- 100g de flocos de coco: 352 kcal

Total da cobertura: 2.332 kcal

Valores Totais da Cocada Baiana:

Calorias totais: 12.872 kcal

Carboidratos totais: Aproximadamente 1.400g

Proteínas totais: Aproximadamente 100g

Gorduras totais: Aproximadamente 800g

Resumo por fatia (20 fatias):

Calorias por porção: 644 kcal

Carboidratos por porção: 70g

Proteínas por porção: 5g

Gorduras por porção: 40g

Apêndice AA – Ficha Técnica (Bolo Strudel)

BOLO STRUDEL	
Massa: <ul style="list-style-type: none">• 4 ovos: 320 kcal• 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.314 kcal• 1 e ½ xícara de açúcar (270g): 1.080 kcal• 1 xícara de água morna (240ml): 0 kcal• 1 colher de sopa de canela (8g): 20 kcal• 1 colher de sopa de fermento químico (10g): 10 kcal Total da massa: 2.744 kcal	Cobertura (Ganache Branco): <ul style="list-style-type: none">• 200g de chocolate branco: 1.080 kcal• 100ml de creme de leite: 200 kcal• Maças maçaricadas: calorias desprezíveis Total da cobertura: 1.280 kcal
Calda: <p>1 xícara de água (240ml): 0 kcal ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal Total da calda: 360 kcal</p>	Valores Totais do Strudel: <p>Calorias totais: 6.473 kcal Carboidratos totais: Aproximadamente 900g Proteínas totais: Aproximadamente 80g Gorduras totais: Aproximadamente 260g</p>
Recheio: <ul style="list-style-type: none">• 6 maçãs grandes (900g): 468 kcal• 2 xícaras de açúcar mascavo (300g): 1.140 kcal• 2 colheres de sopa de farinha de trigo (16g): 58 kcal• 1 colher de chá de canela (4g): 10 kcal• 1 limão siciliano (suco e raspas): 20 kcal• ½ xícara de nozes picadas (60g): 393 kcal Total do recheio: 2.089 kcal	Resumo por porção (20 porções): <p>Calorias por porção: 324 kcal Carboidratos por porção: 45g Proteínas por porção: 4g Gorduras por porção: 13g</p>

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AB – Ficha Técnica (Bolo Cuca)

BOLO CUCA	
Massa: <ul style="list-style-type: none">• 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.314 kcal• 1 e ½ xícaras de açúcar mascavo (270g): 1.080 kcal• 200g de manteiga sem sal: 1.520 kcal• 4 ovos grandes: 320 kcal• 1 xícara de leite integral (240ml): 146 kcal• 1 colher de sopa de fermento químico (10g): 10 kcal• 1 colher de chá de essência de baunilha (5ml): 12 kcal• Pitada de sal: calorias desprezíveis Total da massa: 4.402 kcal	Goiabada Caseira (para preparo): <ul style="list-style-type: none">• 1kg de goiaba madura: 568 kcal• 500g de açúcar: 2.000 kcal• 150ml de água: 0 kcal Total da goiabada caseira: 2.568 kcal
Calda: <ul style="list-style-type: none">• 1 xícara de água (240ml): 0 kcal• ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal Total da calda: 360 kcal	Cobertura (Farofinha): <ul style="list-style-type: none">• 250g de manteiga sem sal: 1.900 kcal• 250g de açúcar: 1.000 kcal• 250g de farinha de trigo: 913 kcal• Pitada de sal: calorias desprezíveis Total da cobertura (farofa): 3.813 kcal
Recheio de Goiabada: <ul style="list-style-type: none">• 600g de goiabada caseira: 1.800 kcal• 1 caixinha de creme de leite (200g): 400 kcal Total do recheio de goiabada: 2.200 kcal	Valores Totais da Cuca: Calorias totais: 13.343 kcal Carboidratos totais: Aproximadamente 1.550g Proteínas totais: Aproximadamente 110g Gorduras totais: Aproximadamente 690g
	Resumo por porção (20 porções): Calorias por porção: 667 kcal Carboidratos por porção: 78g Proteínas por porção: 6g Gorduras por porção: 34g

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AC – Ficha Técnica (Bolo Trufa de Chocolate com Paçoca de Baru)

BOLO TRUFA DE CHOCOLATE COM PAÇOÇA DE BARU	
<p>Massa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4 ovos grandes: 320 kcal • 1 e ½ xícara de açúcar mascavo (270g): 1.080 kcal • ½ xícara de óleo (120ml): 960 kcal • ½ xícara de cacau em pó 100% (50g): 180 kcal • 1 xícara de água morna (240ml): 0 kcal • 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.314 kcal • 1 pitada de sal: calorias desprezíveis • 1 colher de sopa de licor (15ml): aproximadamente 40 kcal • 1 colher de sopa de fermento químico (10g): 10 kcal <p>Total da massa: 3.904 kcal</p>	<p>Cobertura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte do recheio sem baru (calorias já contabilizadas no recheio) • 50g de pedaços de castanha de baru: 293 kcal <p>Total da cobertura: 293 kcal</p>
<p>Calda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 xícara de água (240ml): 0 kcal • ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal • 5 colheres de sopa de cacau em pó (25g): 90 kcal <p>Total da calda: 450 kcal</p>	<p>Valores Totais da Trufa de Paçoca com Baru:</p> <p>Calorias totais: 10.444 kcal</p> <p>Carboidratos totais: Aproximadamente 1.300g</p> <p>Proteínas totais: Aproximadamente 125g</p> <p>Gorduras totais: Aproximadamente 520g</p>
<p>Recheio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3 latas de leite condensado (1.185g): 3.795 kcal • 2 caixinhas de creme de leite (400g): 834 kcal • 2 colheres de sopa de manteiga (40g): 288 kcal • 150g de castanha de baru: 880 kcal <p>Total do recheio: 5.797 kcal</p>	<p>Resumo por porção (20 porções):</p> <p>Calorias por porção: 522 kcal</p> <p>Carboidratos por porção: 65g</p> <p>Proteínas por porção: 6g</p> <p>Gorduras por porção: 26g</p>

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AD – Ficha Técnica (Bolo Pamonha)

BOLO PAMONHA

Massa:

- 3 latas de milho (600g): 588 kcal
- 240ml de leite integral: 150 kcal
- 3 colheres de sopa de manteiga sem sal (60g): 432 kcal
- 4 ovos grandes: 320 kcal
- ¼ xícara de açúcar (135g): 540 kcal
- 2 xícaras de farinha de trigo (240g): 876 kcal
- 1 colher de sopa de fermento químico (10g): 10 kcal

Total da massa: 2.916 kcal

Calda:

- 1 xícara de água (240ml): 0 kcal
- ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal

Total da calda: 360 kcal

Recheio:

- 2 latas de leite condensado (790g): 2.526 kcal

Total do recheio: 2.526 kcal

Cobertura:

- 1 lata de leite condensado (395g): 1.263 kcal
- 1 colher de sopa de canela em pó (7g): 19 kcal

Total da cobertura: 1.282 kcal

Valores Totais da Pamonha:

Calorias totais: 7.084 kcal

Carboidratos totais: Aproximadamente 950g

Proteínas totais: Aproximadamente 110g

Gorduras totais: Aproximadamente 310g

Resumo por porção (20 pedaços):

Calorias por porção: 354 kcal

Carboidratos por porção: 48g

Proteínas por porção: 5.5g

Gorduras por porção: 15.5g

Apêndice AE – Ficha Técnica (Bolo Maria Isabel)

BOLO MARIA ISABEL	
<p>Massa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5 ovos grandes: 400 kcal • 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.320 kcal • 1 xícara de açúcar (180g): 720 kcal • 1 xícara de água morna: 0 kcal • 1 colher de sopa de canela (6g): 18 kcal • 1 colher de sopa de fermento químico (10g): 10 kcal • 1 colher de chá de essência de baunilha (5ml): 12 kcal <p>Total da massa: 2.480 kcal</p> <p>Calda:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 xícara de água (240ml): 0 kcal • ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal <p>Total da calda: 360 kcal</p> <p>Primeiro Recheio (Doce de Cupuaçu):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ½ kg de polpa de cupuaçu: 300 kcal • ½ kg de açúcar: 2.000 kcal • 1 xícara de água: 0 kcal <p>Total do primeiro recheio: 2.300 kcal</p>	<p>Segundo Recheio e Cobertura (Creme de Cupuaçu):</p> <ul style="list-style-type: none"> • ½ kg de polpa de cupuaçu: 300 kcal • 2 latas de creme de leite (600g): 1.404 kcal • 2 latas de leite condensado (790g): 2.526 kcal • 200ml de leite integral: 130 kcal • 4 colheres de sopa de amido de milho (40g): 140 kcal <p>Total do segundo recheio e cobertura: 4.500 kcal</p> <p>Cobertura Adicional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parte do segundo recheio: incluído no total acima • Cerejas: insignificante em termos calóricos <p>Valores Totais da Torta Maria Isabel:</p> <p>Calorias totais: 9.640 kcal</p> <p>Carboidratos totais: Aproximadamente 1.400g</p> <p>Proteínas totais: Aproximadamente 110g</p> <p>Gorduras totais: Aproximadamente 350g</p> <p>Resumo por porção (20 pedaços):</p> <p>Calorias por porção: 482 kcal</p> <p>Carboidratos por porção: 70g</p> <p>Proteínas por porção: 5.5g</p> <p>Gorduras por porção: 17.5g</p>

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AF – Ficha Técnica (Bolo Bacuri)

BOLO BACURI

Massa:

- 2 ovos grandes: 160 kcal
- 1 xícara de polpa de bacuri (240g): 110 kcal
- 150g de açúcar: 600 kcal
- 150ml de leite condensado: 475 kcal
- 150ml de leite integral: 97 kcal
- 1 colher de sopa de margarina (20g): 144 kcal
- 3 xícaras de farinha de trigo (360g): 1.320 kcal
- 1 colher de sopa de fermento em pó (10g): 10 kcal

Total da massa: 2.916 kcal

Calda:

- 1 xícara de água (240ml): 0 kcal
- ½ xícara de açúcar (90g): 360 kcal

Total da calda: 360 kcal

Recheio:

- 1kg de polpa de bacuri: 460 kcal
- 300g de castanha-do-pará ralada: 2.100 kcal
- 2 unidades de manga bacuri (400g): 240 kcal
- 3 latas de creme de leite (900g): 2.106 kcal
- 2 latas de leite condensado (790g): 2.526 kcal

Total do recheio: 7.432 kcal

Cobertura:

- Parte do recheio: já incluído no valor total do recheio
- 200g de coco fresco ralado: 666 kcal

Total da cobertura: 666 kcal

Valores Totais da Torta de Bacuri:

Calorias totais: 11.374 kcal

Carboidratos totais: Aproximadamente 1.250g

Proteínas totais: Aproximadamente 170g

Gorduras totais: Aproximadamente 530g

Resumo por porção (20 pedaços):

Calorias por porção: 568 kcal

Carboidratos por porção: 62.5g

Proteínas por porção: 8.5g

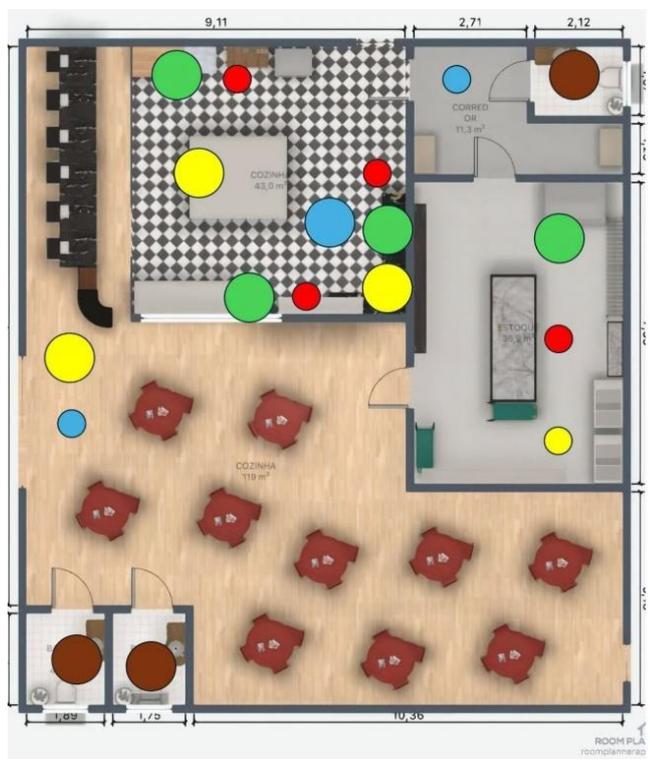
Gorduras por porção: 26.5g

Apêndice AG – Layout



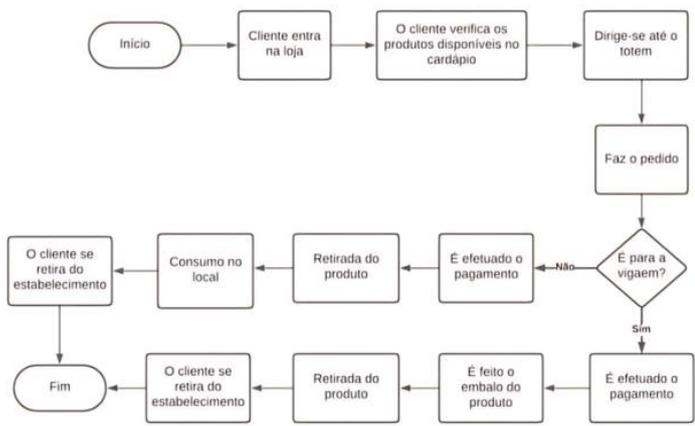
Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AH – Mapa de Risco



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AI – Fluxograma de Atendimento



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AJ – Aquisição de Materiais

Bolos	Material	Fornecedor primário	Fornecedor secundário
Bolo de Pamonha	Milho verde	Assaí atacadista	Atacadão
Bolo Torta Maria Isabel	Cupuaçu, milho	Assaí atacadista	Atacadão
Bolo de brigadeiro	Chocolate, leite condensado	Atacadão	Laticínios Regionais
Bolo de Pé de Moleque	Amendoim, açúcar	Atacadão das Castanhas	Atacadão
Bolo Cartola	Banana, queijo manteiga	OBA Hortifruti	Laticínios Regionais
Bolo de Cocada Baiana	Coco ralado, açúcar	Produtores de coco	Atacadão
Bolo Strudel	Maçãs, açúcar	OBA Hortifruti	Atacadão das Castanhas
Bolo de trufa de paçoca com Baru	Baru	Central do Cerrado	Atacadão das Castanhas
Bolo de Bacuri	Bacuri	Rio supermercado	Atacadão das Castanhas
Bolo de cuca	Goiaba, açúcar	Atacadão	Assaí atacadista

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AK – Aquisição de Materiais

Matérias	Fornecedor Primário	Fornecedor Secundário
Suco de Pêssego 290ml (Latinha)	Atacadão	Assaí Atacadista
Suco de Uva 290ml (Latinha)	Atacadão	Assaí Atacadista
Água mineral	Atacadão	Assaí Atacadista
Coca cola	Atacadão	Assaí Atacadista

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AL – Selo de Amiga da Natureza



Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AM – Móveis

Móveis	Quantidade	Valor total
Mesas	10	R\$ 2.975,90
Cadeiras	40	R\$ 4.356,40
Ventilador de teto	2	R\$ 478,00
Armários	3	R\$ 900,00
Prateleiras	2	R\$ 802,64
Extintores Pó Químico	1	R\$ 133,30
Balcão de atendimento	1	R\$ 1.049,00
Bancada de aço em inox	1	R\$ 472,45
Cesto de lixo 5L	3	R\$ 134,70
Total	R\$	11.302,39

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AN – Máquinas e Equipamentos

Máquinas e Equipamentos	Valor Total
Geladeira (2x)	R\$ 9.994,00
Forno Industrial	R\$ 1.078,00
Freezers (2x)	R\$ 2.599,80
Caixa registradora	R\$ 103,53
Computador	R\$ 4.849,00
Liquidificador (2x)	R\$ 492,00
Batedeira (2x)	R\$ 1.699,80
Fogão industrial	R\$ 18.420,50
Máquina de pagamento	R\$ 16,68
Expositor (2x)	R\$ 14.400,00
Balança digital + termômetro	R\$ 34,12
Bailarina (2x)	R\$ 220,23
Micro-ondas	R\$ 649,00
Câmera de segurança (Pacote com 16	R\$ 2.386,58
Televisão	R\$ 2.288,90
Totem (2x)	R\$ 2.580,00
TOTAL:	R\$ 61.812,14

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AO – Utensílios

Utensílios	Quantidade	Valor total
Espátula	2	R\$ 26,22
Colheres (kit)	6	R\$ 286,80
Kit medidor	1	R\$ 18,81
Facas (kit)	6	R\$ 288,00
Formas Redondas (kit)	3	R\$ 224,70
Fouet	1	R\$ 68,90
Colheres de pau	2	R\$ 34,80
Garfos (kit)	6	R\$ 288,00
Pratos de sobremesa(kit)	15	R\$ 1.320,00
Copos (kit)	8	R\$ 564,80
Tigelas (kit)	4	R\$ 439,60
Bicos de confeitiro (KIT)	1	R\$ 38,61
Panelas (jogo)	1	R\$ 345,79
Total	R\$	3.945,03

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AP – Subtotal dos Investimentos

Total móveis, equipamento e utensílios	
Móveis e utensílios	R\$ 15.247,42
Equipamentos	R\$ 61.812,14
Total	R\$ 77.059,56

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AQ – Investimentos Pré-Operacionais

Investimentos pré-operacionais	
Despesas de legalização	R\$ 400,00
Divulgação	R\$ 500,00
Total	R\$ 900,00

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AR – Estoque Inicial

Descrição	Qtde.	Valor Uni.	Total
1 Farinha de Trigo 1kg	19	R\$ 4,99	R\$ 94,81
2 Leite 1 Litro	7	R\$ 5,59	R\$ 39,13
3 Açúcar Mascavo 1kg	8	R\$ 11,89	R\$ 95,12
4 Açúcar 1kg	15	R\$ 3,99	R\$ 59,85
5 Óleo 900ml	6	R\$ 5,89	R\$ 35,34
6 Ovos brancos caixa d'20	12	R\$ 17,99	R\$ 215,88
7 Chocolate em pó 500g	4	R\$ 26,99	R\$ 107,96
8 Leite condensado 395g	14	R\$ 5,59	R\$ 78,26
9 Creme de leite 200g	75	R\$ 3,15	R\$ 236,25
10 Manteiga sem sal 200g	20	R\$ 10,29	R\$ 205,80
11 Fermento em pó 250g	3	R\$ 8,49	R\$ 25,47
12 Bicarbonato de sódio 500g	1	R\$ 6,99	R\$ 6,99
13 Essência de baunilha 30 ml	6	R\$ 2,39	R\$ 14,34
14 Sal 1kg	1	R\$ 2,99	R\$ 2,99
15 Canela em pó 50g	4	R\$ 7,99	R\$ 31,96
16 Chocolate ao leite 1,01kg	5	R\$ 45,00	R\$ 225,00
17 Doce de Leite 4,8kg	1	R\$ 99,99	R\$ 99,99
18 Queijo manteiga 500g	3	R\$ 34,90	R\$ 104,70
19 Banana 1kg (6 unidades)	6	R\$ 10,90	R\$ 65,40
20 Leite de coco 500ml	5	R\$ 14,49	R\$ 72,45
21 Coco ralado 1kg	4	R\$ 42,70	R\$ 170,80
22 Coco em flocos 1kg	1	R\$ 27,90	R\$ 27,90
23 Chocolate branco 1,01kg	1	R\$ 48,99	R\$ 48,99
24 Maçã Grande 1kg (6 unidades)	7	R\$ 19,99	R\$ 139,93
25 Limão siciliano 1kg (6 unidades)	1	R\$ 12,99	R\$ 12,99
26 Nozes 100g	5	R\$ 10,79	R\$ 53,95
27 Castanha do Pará 150g	6	R\$ 18,90	R\$ 113,40
28 Margarina 1kg	1	R\$ 12,50	R\$ 12,50
29 Amendoim torrado 100g	12	R\$ 2,99	R\$ 35,88
30 Lata de milho 185g	9	R\$ 5,99	R\$ 53,91
31 licor 750ml	1	R\$ 109,90	R\$ 109,90
32 Castanha de Baru 500g	2	R\$ 44,99	R\$ 89,98
33 Amido de milho 720g	1	R\$ 15,90	R\$ 15,90
34 Goiaba	4	R\$ 12,98	R\$ 51,92
35 Morango 1kg	1	R\$ 16,50	R\$ 16,50
36 Uva 500g	2	R\$ 17,99	R\$ 35,98
37 Polpa de cupuaçu 400g	9	R\$ 14,00	R\$ 126,00
38 Polpa de bacuri 400g	5	R\$ 20,89	R\$ 104,45
39 Manga de bacuri 1kg	2	R\$ 20,00	R\$ 40,00
40 Garfo sobremesa d'50	10	R\$ 24,00	R\$ 240,00
41 Colher refeição d'50	10	R\$ 31,00	R\$ 310,00
42 Faca refeição d'50	10	R\$ 31,00	R\$ 310,00
43 Prato bagaço de cana d'50	10	R\$ 44,00	R\$ 440,00
TOTAL:			R\$ 4.378,57

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AS – Estoque Inicial

Descrição	Qtde.	Valor	TOTAL
Suco de Uva 290ml	40	R\$ 3,79	R\$ 151,60
Suco de Pêssego 290ml	19	R\$ 3,79	R\$ 72,01
Água Mineral 510ml	47	R\$ 1,55	R\$ 72,85
Coca Cola 220ml	75	R\$ 2,49	R\$ 186,75
TOTAL:			R\$ 483,21

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AT – Contas a Receber

Contas a receber			
Prazo médio de vendas	(%)	Número de dias	Média Ponderada em dias
à vista	65%	0	0
a prazo	35%	30	10,5
		Prazo médio total	10,5

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AU – Contas a Pagar

Contas a pagar: Prazo médio de compras			
Fornecedores			
Prazo médio de vendas	(%)	Número de dias	Média Ponderada em dias
à vista	50,00%	0	0
a prazo	50,00%	15	7,5
		Prazo médio total	7,5

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AV – Necessidade Média de Estoque

Necessidade média de estoque	número de dias
necessidade média de estoque	15

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AW – Necessidade Líquida de Capital de Giro

Necessidade líquida de capital de giro em dias	
Recursos da empresa fora do seu caixa	Número em dias
1. Contas a Receber- prazo médio de vendas	10,5
2. Estoques- necessidade média de estoque	15
Total	25,5
Recursos de terceiros no caixa da empresa	
3. Fornecedores- prazos médios de compras	7,5
Total 2	7,5
Necessidade líquida de capital de giro em dias	18

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AX – Caixa Mínimo

Caixa Mínimo		
Custo fixo mensal	R\$	37.170,88
Custo variável mensal	R\$	18.153,22
Custo total da empresa	R\$	55.324,10
Custo total diário	R\$	1.844,14
Necessidade líquida de capital de giro em dias		18
Caixa mínimo	R\$	33.194,46

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AY – Capital de Giro Resumo

Capital de giro (resumo)		
Investimentos financeiros		R\$
Estoque inicial	R\$	4.861,78
Caixa mínimo	R\$	33.194,46
Total dos investimentos financeiros	R\$	38.056,24

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice AZ – Investimentos Totais

Investimentos totais		
Descrição dos investimentos	Valor(R\$)	(%)
Investimentos fixos	R\$ 77.059,56	66,42%
Capital de giro	R\$ 38.056,24	32,80%
Investimentos pré-operacionais	R\$ 900,00	0,78%
Total	R\$ 116.015,80	100,00%

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BA – Custos Fixos

CUSTOS FIXOS			
Categoria	Descrição	Valor Mensal (R\$)	Valor Anual (R\$)
Aluguel	Aluguel do imóvel	R\$ 2.665,00	R\$ 31.980,00
Folha de pagamento	Salário do confeitiro	R\$ 3.320,50	R\$ 39.846,00
	Salário do auxiliar de confeitaria	R\$ 2.390,76	R\$ 28.689,12
	Auxiliar de limpeza	R\$ 1.875,42	R\$ 22.505,02
	Pró-labore (x7)	R\$ 9.884,00	R\$ 118.608,00
	Atendente (x2)	R\$ 3.750,84	R\$ 45.010,08
Serviços Públicos	Conta de luz	R\$ 1.023,42	R\$ 12.281,04
	Conta de água	R\$ 987,72	R\$ 11.852,64
Dívidas	Empréstimo BNDES	R\$ 10.884,52	R\$ 130.614,24
Manutenção	Manutenção de equipamentos	R\$ 130,00	R\$ 1.560,00
	Depreciação	R\$ 134,47	R\$ 1.613,66
Impostos	IPTU	R\$ 34,33	R\$ 412,00
Outros	Internet	R\$ 89,90	R\$ 1.078,80
	Material de limpeza	R\$ 38,97	R\$ 467,64
Total:		R\$ 37.170,88	R\$ 446.050,60

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BB – Custos Fixos (Mão de Obra)

Custos com mão de obra					
Função	Nº de Empregados	Salário Mensal	(%) de encargos	Encargos	Total
Confeiteiro	1	R\$ 2.500,00	32,82%	R\$ 820,50	R\$ 3.320,50
Auxiliar de confeitiro	1	R\$ 1.800,00	32,82%	R\$ 590,76	R\$ 2.390,76
Atendente	2	R\$ 1.412,00	32,82%	R\$ 463,42	R\$ 3.750,84
Auxiliar de limpeza	1	R\$ 1.412,00	32,82%	R\$ 463,42	R\$ 1.875,42
Total			Total		R\$ 11.337,52

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BC – Custos Variáveis (Bolos Inteiros)

CUSTOS VARIÁVEIS - MISTER CAKES		Mês 1	
PRODUTO	CUSTOS UNITARIOS	QUANTIDADE	RECEITA
Bolo de Brigadeiro	R\$ 59,54	10	R\$ 595,40
Bolo Pé de Moleque	R\$ 29,22	5	R\$ 146,10
Bolo Cartola	R\$ 77,26	7	R\$ 540,82
Bolo Cocada Baiana	R\$ 69,54	5	R\$ 347,70
Bolo de Strudel	R\$ 54,14	3	R\$ 162,42
Bolo de Cuca	R\$ 54,41	5	R\$ 272,05
Bolo Trufa de Paçoca com Baru	R\$ 59,28	6	R\$ 355,68
Bolo Pamonha	R\$ 41,40	2	R\$ 82,80
Bolo Torta Maria Izabel	R\$ 81,84	4	R\$ 327,36
Bolo Bacuri	R\$ 106,52	3	R\$ 319,56
TOTAL:		50	R\$ 3.149,89

Mês 2		Mês 3		Mês 4	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
16	R\$ 952,64	14	R\$ 833,56	21	R\$ 1.250,34
12	R\$ 350,64	9	R\$ 262,98	13	R\$ 379,86
13	R\$ 1.004,38	7	R\$ 540,82	15	R\$ 1.158,90
14	R\$ 973,56	14	R\$ 973,56	9	R\$ 625,86
9	R\$ 487,26	17	R\$ 920,38	13	R\$ 703,82
8	R\$ 435,28	19	R\$ 1.033,79	19	R\$ 1.033,79
6	R\$ 355,68	12	R\$ 711,36	12	R\$ 711,36
12	R\$ 496,80	8	R\$ 331,20	8	R\$ 331,20
8	R\$ 654,72	7	R\$ 572,88	7	R\$ 572,88
9	R\$ 958,68	8	R\$ 852,16	13	R\$ 1.384,76
107	R\$ 6.669,64	115	R\$ 7.032,69	130	R\$ 8.152,77

Mês 5		Mês 6		Mês 7	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
25	R\$ 1.488,50	36	R\$ 2.143,44	34	R\$ 2.024,36
14	R\$ 409,08	22	R\$ 642,84	22	R\$ 642,84
17	R\$ 1.313,42	19	R\$ 1.467,94	24	R\$ 1.854,24
15	R\$ 1.043,10	16	R\$ 1.112,64	14	R\$ 973,56
19	R\$ 1.028,66	23	R\$ 1.245,22	27	R\$ 1.461,78
18	R\$ 979,38	19	R\$ 1.033,79	21	R\$ 1.142,61
15	R\$ 889,20	14	R\$ 829,92	19	R\$ 1.126,32
24	R\$ 993,60	15	R\$ 621,00	14	R\$ 579,60
21	R\$ 1.718,64	23	R\$ 1.882,32	15	R\$ 1.227,60
17	R\$ 1.810,84	20	R\$ 2.130,40	19	R\$ 2.023,88
185	R\$ 11.674,42	207	R\$ 13.109,51	209	R\$ 13.056,79

Mês 8		Mês 9		Mês 10	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
30	R\$ 1.786,20	27	R\$ 1.607,58	35	R\$ 2.083,90
19	R\$ 555,18	19	R\$ 555,18	19	R\$ 555,18
14	R\$ 1.081,64	10	R\$ 772,60	17	R\$ 1.313,42
15	R\$ 1.043,10	11	R\$ 764,94	12	R\$ 834,48
16	R\$ 866,24	21	R\$ 1.136,94	12	R\$ 649,68
21	R\$ 1.142,61	15	R\$ 816,15	18	R\$ 979,38
12	R\$ 711,36	10	R\$ 592,80	14	R\$ 829,92
12	R\$ 496,80	14	R\$ 579,60	14	R\$ 579,60
19	R\$ 1.554,96	14	R\$ 1.145,76	21	R\$ 1.718,64
14	R\$ 1.491,28	11	R\$ 1.171,72	10	R\$ 1.065,20
172	R\$ 10.729,37	152	R\$ 9.143,27	172	R\$ 10.609,40

Mês 11		Mês 12	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
45	R\$ 2.679,30	42	R\$ 2.500,68
24	R\$ 701,28	22	R\$ 642,84
17	R\$ 1.313,42	16	R\$ 1.236,16
24	R\$ 1.668,96	26	R\$ 1.808,04
30	R\$ 1.624,20	25	R\$ 1.353,50
23	R\$ 1.251,43	17	R\$ 924,97
14	R\$ 829,92	19	R\$ 1.126,32
19	R\$ 786,60	22	R\$ 910,80
31	R\$ 2.537,04	28	R\$ 2.291,52
24	R\$ 2.556,48	27	R\$ 2.876,04
251	R\$ 15.948,63	244	R\$ 15.670,87

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BD – Custos Variáveis (Fatias de Bolo)

CUSTOS VARIÁVEIS - MISTER CAKES				Mês 1	
PRODUTO	CUSTOS UNITARIOS	QUANTIDADE	RECEITA		
Fatia Bolo de Brigadeiro	R\$ 2,98	202	R\$ 601,35		
Fatia Bolo Pé de Moleque	R\$ 1,46	120	R\$ 175,32		
Fatia Bolo Cartola	R\$ 3,86	85	R\$ 328,36		
Fatia Bolo Cocada Baiana	R\$ 3,48	96	R\$ 333,79		
Fatia Bolo de Strudel	R\$ 2,71	140	R\$ 378,98		
Fatia Bolo de Cuca	R\$ 2,72	52	R\$ 141,47		
Fatia Bolo Trufa de Paçoca com Baru	R\$ 2,96	59	R\$ 174,88		
Fatia Bolo Pamonha	R\$ 2,07	64	R\$ 132,48		
Fatia Bolo Torta Maria Izabel	R\$ 4,09	48	R\$ 196,42		
Fatia Bolo Bacuri	R\$ 5,33	56	R\$ 298,26		
TOTAL:		922	R\$ 2.761,30		

Mês 2		Mês 3		Mês 4	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
500	R\$ 1.488,50	231	R\$ 687,69	252	R\$ 750,20
196	R\$ 286,36	89	R\$ 130,03	101	R\$ 147,56
67	R\$ 258,82	93	R\$ 359,26	300	R\$ 1.158,90
83	R\$ 288,59	72	R\$ 250,34	99	R\$ 344,22
124	R\$ 335,67	115	R\$ 311,31	128	R\$ 346,50
53	R\$ 144,19	67	R\$ 182,27	678	R\$ 1.844,50
67	R\$ 198,59	165	R\$ 489,06	89	R\$ 263,80
68	R\$ 140,76	114	R\$ 235,98	91	R\$ 188,37
59	R\$ 241,43	187	R\$ 765,20	114	R\$ 466,49
42	R\$ 223,69	126	R\$ 671,08	90	R\$ 479,34
1259	R\$ 3.606,59	1259	R\$ 4.082,22	1942	R\$ 5.989,88

Mês 5		Mês 6		Mês 7	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
263	R\$ 782,95	300	R\$ 893,10	456	R\$ 1.357,51
200	R\$ 292,20	80	R\$ 116,88	301	R\$ 439,76
303	R\$ 1.170,49	190	R\$ 733,97	178	R\$ 687,61
100	R\$ 347,70	187	R\$ 650,20	159	R\$ 552,84
160	R\$ 433,12	207	R\$ 560,35	363	R\$ 982,64
78	R\$ 212,20	97	R\$ 263,89	132	R\$ 359,11
130	R\$ 385,32	86	R\$ 254,90	198	R\$ 586,87
178	R\$ 368,46	240	R\$ 496,80	197	R\$ 407,79
119	R\$ 486,95	139	R\$ 568,79	264	R\$ 1.080,29
99	R\$ 527,27	89	R\$ 474,01	260	R\$ 1.384,76
1630	R\$ 5.006,66	1615	R\$ 5.012,89	2508	R\$ 7.839,19

Mês 8		Mês 9		Mês 10	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
400	R\$ 1.190,80	502	R\$ 1.494,45	489	R\$ 1.455,75
189	R\$ 276,13	225	R\$ 328,73	365	R\$ 533,27
154	R\$ 594,90	223	R\$ 861,45	202	R\$ 780,33
125	R\$ 434,63	160	R\$ 556,32	144	R\$ 500,69
258	R\$ 698,41	189	R\$ 511,62	345	R\$ 933,92
141	R\$ 383,59	221	R\$ 601,23	205	R\$ 557,70
201	R\$ 595,76	241	R\$ 714,32	260	R\$ 770,64
190	R\$ 393,30	302	R\$ 625,14	267	R\$ 552,69
246	R\$ 1.006,63	389	R\$ 1.591,79	328	R\$ 1.342,18
310	R\$ 1.651,06	243	R\$ 1.294,22	196	R\$ 1.043,90
2214	R\$ 7.225,21	2695	R\$ 8.579,27	2801	R\$ 8.471,05

Mês 11		Mês 12	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
529	R\$ 1.574,83	300	R\$ 893,10
241	R\$ 352,10	250	R\$ 365,25
193	R\$ 745,56	179	R\$ 691,48
95	R\$ 330,32	156	R\$ 542,41
324	R\$ 877,07	122	R\$ 330,25
189	R\$ 514,17	211	R\$ 574,03
251	R\$ 743,96	122	R\$ 361,61
222	R\$ 459,54	234	R\$ 484,38
382	R\$ 1.563,14	345	R\$ 1.411,74
297	R\$ 1.581,82	98	R\$ 521,95
2723	R\$ 8.742,52	2017	R\$ 6.176,19

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BE – Custos Variáveis (Bebidas)

CUSTOS VARIÁVEIS BEBIDAS - MISTER CAKES		CUSTOS UNITARIOS	Mês 1	
Coca-Cola 220ml		R\$ 2,49	150	R\$ 373,50
Suco de Pêssego Del Valle 290ml		R\$ 3,79	80	R\$ 303,20
Suco de Uva Del Valle 290ml		R\$ 3,79	37	R\$ 140,23
Água Mineral 510ml		R\$ 1,55	94	R\$ 145,70
TOTAL			361	R\$ 962,63

Mês 2		Mês 3		Mês 4	
172	R\$ 428,28	135	R\$ 336,15	170	R\$ 423,30
85	R\$ 322,15	65	R\$ 246,35	91	R\$ 344,89
32	R\$ 121,28	28	R\$ 106,12	35	R\$ 132,65
87	R\$ 134,85	80	R\$ 124,00	98	R\$ 151,90
	R\$ 1.006,56	308	R\$ 812,62	394	R\$ 1.052,74

Mês 5		Mês 6		Mês 7	
220	R\$ 547,80	187	R\$ 278,88	130	R\$ 323,70
108	R\$ 409,32	112	R\$ 329,73	78	R\$ 295,62
75	R\$ 284,25	87	R\$ 178,25	69	R\$ 261,51
179	R\$ 277,45	115	R\$ 501,00	100	R\$ 155,00
	R\$ 1.518,82	501	R\$ 1.287,86	377	R\$ 1.035,83

Mês 8		Mês 9		Mês 10	
196	R\$ 488,04	202	R\$ 502,98	197	R\$ 490,53
108	R\$ 409,32	128	R\$ 485,12	134	R\$ 507,86
83	R\$ 314,57	92	R\$ 348,68	98	R\$ 371,42
130	R\$ 201,50	146	R\$ 226,30	156	R\$ 241,80
	517 R\$ 1.413,43	568 R\$ 1.563,08		585 R\$ 1.611,61	

Mês 11		Mês 12	
150	R\$ 373,50	195	R\$ 485,55
93	R\$ 352,47	112	R\$ 424,48
27	R\$ 102,33	56	R\$ 212,24
87	R\$ 134,85	120	R\$ 186,00
	357 R\$ 963,15	483 R\$ 1.308,27	

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BF – Projeção de Demanda (Bolos Inteiros)

Projeção de Demanda - MISTER CAKES				Mês 1	
PRODUTO	PREÇO DE VENDA	QUANTIDADE	RECEITA		
Bolo de Brigadeiro	R\$ 180,00	10	R\$ 1.800,00		
Bolo Pé de Moleque	R\$ 90,00	5	R\$ 450,00		
Bolo Cartola	R\$ 232,00	7	R\$ 1.624,00		
Bolo Cocada Baiana	R\$ 210,00	5	R\$ 1.050,00		
Bolo de Strudel	R\$ 163,00	3	R\$ 489,00		
Bolo de Cuca	R\$ 164,00	5	R\$ 820,00		
Bolo Trufa de Paçoca com Baru	R\$ 180,00	6	R\$ 1.080,00		
Bolo Pamonha	R\$ 125,00	2	R\$ 250,00		
Bolo Torta Maria Izabel	R\$ 246,00	4	R\$ 984,00		
Bolo Bacuri	R\$ 320,00	3	R\$ 960,00		
TOTAL:		50	R\$ 9.507,00		

Mês 2		Mês 3		Mês 4	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
16	R\$ 2.880,00	14	R\$ 2.520,00	21	R\$ 3.780,00
12	R\$ 1.080,00	9	R\$ 810,00	13	R\$ 1.170,00
13	R\$ 3.016,00	7	R\$ 1.624,00	15	R\$ 3.480,00
14	R\$ 2.940,00	14	R\$ 2.940,00	9	R\$ 1.890,00
9	R\$ 1.467,00	17	R\$ 2.771,00	13	R\$ 2.119,00
8	R\$ 1.312,00	19	R\$ 3.116,00	19	R\$ 3.116,00
6	R\$ 1.080,00	12	R\$ 2.160,00	12	R\$ 2.160,00
12	R\$ 1.500,00	8	R\$ 1.000,00	8	R\$ 1.000,00
8	R\$ 1.968,00	7	R\$ 1.722,00	7	R\$ 1.722,00
9	R\$ 2.880,00	8	R\$ 2.560,00	13	R\$ 4.160,00
107	R\$ 20.123,00	115	R\$ 21.223,00	130	R\$ 24.597,00

Mês 5		Mês 6		Mês 7	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
25	R\$ 4.500,00	36	R\$ 6.480,00	34	R\$ 6.120,00
14	R\$ 1.260,00	22	R\$ 1.980,00	22	R\$ 1.980,00
17	R\$ 3.944,00	19	R\$ 4.408,00	24	R\$ 5.568,00
15	R\$ 3.150,00	16	R\$ 3.360,00	14	R\$ 2.940,00
19	R\$ 3.097,00	23	R\$ 3.749,00	27	R\$ 4.401,00
18	R\$ 2.952,00	19	R\$ 3.116,00	21	R\$ 3.444,00
15	R\$ 2.700,00	14	R\$ 2.520,00	19	R\$ 3.420,00
24	R\$ 3.000,00	15	R\$ 1.875,00	14	R\$ 1.750,00
21	R\$ 5.166,00	23	R\$ 5.658,00	15	R\$ 3.690,00
17	R\$ 5.440,00	20	R\$ 6.400,00	19	R\$ 6.080,00
185	R\$ 35.209,00	207	R\$ 39.546,00	209	R\$ 39.393,00

Mês 8		Mês 9		Mês 10	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
30	R\$ 5.400,00	27	R\$ 4.860,00	35	R\$ 6.300,00
19	R\$ 1.710,00	19	R\$ 1.710,00	19	R\$ 1.710,00
14	R\$ 3.248,00	10	R\$ 2.320,00	17	R\$ 3.944,00
15	R\$ 3.150,00	11	R\$ 2.310,00	12	R\$ 2.520,00
16	R\$ 2.608,00	21	R\$ 3.423,00	12	R\$ 1.956,00
21	R\$ 3.444,00	15	R\$ 2.460,00	18	R\$ 2.952,00
12	R\$ 2.160,00	10	R\$ 1.800,00	14	R\$ 2.520,00
12	R\$ 1.500,00	14	R\$ 1.750,00	14	R\$ 1.750,00
19	R\$ 4.674,00	14	R\$ 3.444,00	21	R\$ 5.166,00
14	R\$ 4.480,00	11	R\$ 3.520,00	10	R\$ 3.200,00
172	R\$ 32.374,00	152	R\$ 27.597,00	172	R\$ 32.018,00

Mês 11		Mês 12	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
45	R\$ 8.100,00	42	R\$ 7.560,00
24	R\$ 2.160,00	22	R\$ 1.980,00
17	R\$ 3.944,00	16	R\$ 3.712,00
24	R\$ 5.040,00	26	R\$ 5.460,00
30	R\$ 4.890,00	25	R\$ 4.075,00
23	R\$ 3.772,00	17	R\$ 2.788,00
14	R\$ 2.520,00	19	R\$ 3.420,00
19	R\$ 2.375,00	22	R\$ 2.750,00
31	R\$ 7.626,00	28	R\$ 6.888,00
24	R\$ 7.680,00	27	R\$ 8.640,00
251	R\$ 48.107,00	244	R\$ 47.273,00

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BG – Projeção de Demanda (Fatias de Bolo)

Projeção de Demanda - MISTER CAKES				Mês 1	
PRODUTO	PREÇO DE VENDA	QUANTIDADE	RECEITA		
Fatia Bolo de Brigadeiro	R\$ 17,00	202	R\$ 3.434,00		
Fatia Bolo Pé de Moleque	R\$ 9,00	120	R\$ 1.080,00		
Fatia Bolo Cartola	R\$ 22,00	85	R\$ 1.870,00		
Fatia Bolo Cocada Baiana	R\$ 20,00	96	R\$ 1.920,00		
Fatia Bolo de Strudel	R\$ 15,00	140	R\$ 2.100,00		
Fatia Bolo de Cuca	R\$ 15,00	52	R\$ 780,00		
Fatia Bolo Trufa de Paçoca com Bar	R\$ 17,00	59	R\$ 1.003,00		
Fatia Bolo Pamonha	R\$ 12,00	64	R\$ 768,00		
Fatia Bolo Torta Maria Izabel	R\$ 23,00	48	R\$ 1.104,00		
Fatia Bolo Bacuri	R\$ 30,00	56	R\$ 1.680,00		
TOTAL:		922	R\$ 15.739,00		

Mês 2		Mês 3		Mês 4	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
500	R\$ 8.500,00	231	R\$ 3.927,00	252	R\$ 4.284,00
196	R\$ 1.764,00	89	R\$ 801,00	101	R\$ 909,00
67	R\$ 1.474,00	93	R\$ 2.046,00	300	R\$ 6.600,00
83	R\$ 1.660,00	72	R\$ 1.440,00	99	R\$ 1.980,00
124	R\$ 1.860,00	115	R\$ 1.725,00	128	R\$ 1.920,00
53	R\$ 795,00	67	R\$ 1.005,00	678	R\$ 10.170,00
67	R\$ 1.139,00	165	R\$ 2.805,00	89	R\$ 1.513,00
68	R\$ 816,00	114	R\$ 1.368,00	91	R\$ 1.092,00
59	R\$ 1.357,00	187	R\$ 4.301,00	114	R\$ 2.622,00
42	R\$ 1.260,00	126	R\$ 3.780,00	90	R\$ 2.700,00
1259	R\$ 20.625,00	1259	R\$ 23.198,00	1942	R\$ 33.790,00

Mês 5		Mês 6		Mês 7	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
263	R\$ 4.471,00	300	R\$ 5.100,00	456	R\$ 7.752,00
200	R\$ 1.800,00	80	R\$ 720,00	301	R\$ 2.709,00
303	R\$ 6.666,00	190	R\$ 4.180,00	178	R\$ 3.916,00
100	R\$ 2.000,00	187	R\$ 3.740,00	159	R\$ 3.180,00
160	R\$ 2.400,00	207	R\$ 3.105,00	363	R\$ 5.445,00
78	R\$ 1.170,00	97	R\$ 1.455,00	132	R\$ 1.980,00
130	R\$ 2.210,00	86	R\$ 1.462,00	198	R\$ 3.366,00
178	R\$ 2.136,00	240	R\$ 2.880,00	197	R\$ 2.364,00
119	R\$ 2.737,00	139	R\$ 3.197,00	264	R\$ 6.072,00
99	R\$ 2.970,00	89	R\$ 2.670,00	260	R\$ 7.800,00
1630	R\$ 28.560,00	1615	R\$ 28.509,00	2508	R\$ 44.584,00

Mês 8		Mês 9		Mês 10	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
400	R\$ 6.800,00	502	R\$ 8.534,00	489	R\$ 8.313,00
189	R\$ 1.701,00	225	R\$ 2.025,00	365	R\$ 3.285,00
154	R\$ 3.388,00	223	R\$ 4.906,00	202	R\$ 4.444,00
125	R\$ 2.500,00	160	R\$ 3.200,00	144	R\$ 2.880,00
258	R\$ 3.870,00	189	R\$ 2.835,00	345	R\$ 5.175,00
141	R\$ 2.115,00	221	R\$ 3.315,00	205	R\$ 3.075,00
201	R\$ 3.417,00	241	R\$ 4.097,00	260	R\$ 4.420,00
190	R\$ 2.280,00	302	R\$ 3.624,00	267	R\$ 3.204,00
246	R\$ 5.658,00	389	R\$ 8.947,00	328	R\$ 7.544,00
310	R\$ 9.300,00	243	R\$ 7.290,00	196	R\$ 5.880,00
2214	R\$ 41.029,00	2695	R\$ 48.773,00	2801	R\$ 48.220,00

Mês 11		Mês 12	
QUANTIDADE	RECEITA	QUANTIDADE	RECEITA
529	R\$ 8.993,00	300	R\$ 5.100,00
241	R\$ 2.169,00	250	R\$ 2.250,00
193	R\$ 4.246,00	179	R\$ 3.938,00
95	R\$ 1.900,00	156	R\$ 3.120,00
324	R\$ 4.860,00	122	R\$ 1.830,00
189	R\$ 2.835,00	211	R\$ 3.165,00
251	R\$ 4.267,00	122	R\$ 2.074,00
222	R\$ 2.664,00	234	R\$ 2.808,00
382	R\$ 8.786,00	345	R\$ 7.935,00
297	R\$ 8.910,00	98	R\$ 2.940,00
2723	R\$ 49.630,00	2017	R\$ 35.160,00

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BH – Projeção de Demanda (Bebidas)

PROJEÇÃO DE DEMANDA BEBIDAS - MISTER CAKES		Preço de venda	Mês 1	
Coca-Cola 220ml		R\$ 5,00	150	R\$ 750,00
Suco de Pêssego Del Valle 290ml		R\$ 7,90	80	R\$ 632,00
Suco de Uva Del Valle 290ml		R\$ 7,90	37	R\$ 292,30
Água Mineral 510ml		R\$ 3,50	94	R\$ 329,00
TOTAL			361	R\$ 2.003,30

Mês 2		Mês 3		Mês 4	
172	R\$ 860,00	135	R\$ 140,00	170	R\$ 850,00
85	R\$ 671,50	65	R\$ 72,90	91	R\$ 718,90
32	R\$ 252,80	28	R\$ 35,90	35	R\$ 276,50
87	R\$ 304,50	80	R\$ 83,50	98	R\$ 343,00
	R\$ 2.088,80	308	R\$ 332,30	394	R\$ 2.188,40

Mês 5		Mês 6		Mês 7	
220	R\$ 1.100,00	187	R\$ 560,00	130	R\$ 650,00
108	R\$ 853,20	112	R\$ 687,30	78	R\$ 616,20
75	R\$ 592,50	87	R\$ 402,50	69	R\$ 545,10
179	R\$ 626,50	115	R\$ 501,00	100	R\$ 350,00
	R\$ 3.172,20	501	R\$ 2.150,80	377	R\$ 2.161,30

Mês 8		Mês 9		Mês 10	
196	R\$ 980,00	202	R\$ 1.010,00	197	R\$ 985,00
108	R\$ 853,20	128	R\$ 1.011,20	134	R\$ 1.058,60
83	R\$ 655,70	92	R\$ 726,80	98	R\$ 774,20
130	R\$ 455,00	146	R\$ 511,00	156	R\$ 546,00
	517 R\$ 2.943,90	568 R\$ 3.259,00		585 R\$ 3.363,80	

Mês 11		Mês 12	
150	R\$ 750,00	195	R\$ 975,00
93	R\$ 734,70	112	R\$ 884,80
27	R\$ 213,30	56	R\$ 442,40
87	R\$ 304,50	120	R\$ 420,00
	357 R\$ 2.002,50	483 R\$ 2.722,20	

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BI – Projeção de Demanda (Faturamento Total)

FATURAMENTO MR CAKES	
Faturamento bolos inteiros	R\$ 376.967,00
Faturamento fatias	R\$ 417.817,00
Faturamento bebidas	R\$ 28.388,50
Faturamento	R\$ 823.172,50

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BJ – Custos de Comercialização (Mensal)

Custos de comercialização (mensal)			
Descrição	%	Faturamento estimado	Custo Total
Simples Nacional	5,71%	R\$ 68.597,71	R\$ 3.916,93
Gastos com vendas			
Cartão de crédito	3,00%	R\$ 68.597,71	R\$ 2.057,93
Total			R\$ 5.974,86

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BK – Custos de Comercialização (Anual)

Custos de comercialização (anual)			
Descrição	%	Faturamento estimado	Custo Total
Simples Nacional	5,71%	R\$ 823.172,50	R\$ 46.988,83
Gastos com vendas			
Cartão de crédito	3,00%	R\$ 288.110,38	R\$ 8.643,31
Total			R\$ 55.632,14

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BL – Depreciação

Ativos fixos	Depreciação			
	Valor do bem(R\$)	Vida útil em Anos	Depreciação anual (R\$)	Depreciação Mensal(R\$)
Geladeira (2x)	R\$ 5.576,28	15	R\$ 371,75	R\$ 30,98
Forno Industrial	R\$ 1.078,00	10	R\$ 107,80	R\$ 8,98
Freezer do estoque	R\$ 2.599,80	20	R\$ 129,99	R\$ 10,83
Caixa registradora	R\$ 103,53	10	R\$ 10,35	R\$ 0,86
Computador	R\$ 1.099,00	6	R\$ 183,17	R\$ 15,26
Liquidificador (2x)	R\$ 179,80	4	R\$ 44,95	R\$ 3,75
Batedeira (2x)	R\$ 165,80	5	R\$ 33,16	R\$ 2,76
Fogão industrial	R\$ 568,99	10	R\$ 56,90	R\$ 4,74
Máquina de pagamento	R\$ 16,68	2	R\$ 8,34	R\$ 0,70
Expositor (2x)	R\$ 156,00	5	R\$ 31,20	R\$ 2,60
Balança digital + termômetro	R\$ 34,12	5	R\$ 6,82	R\$ 0,57
Bailarina (2x)	R\$ 220,23	6	R\$ 36,71	R\$ 3,06
Micro-ondas	R\$ 399,90	10	R\$ 39,99	R\$ 3,33
Câmera de segurança (Pacote cor)	R\$ 391,95	10	R\$ 39,20	R\$ 3,27
Televisão	R\$ 500,00	6	R\$ 83,33	R\$ 6,94
Totem (2x)	R\$ 2.580,00	6	R\$ 430,00	R\$ 35,83
Total	R\$ 15.670,08	130	R\$ 1.613,66	R\$ 134,47

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BM – Demonstrativo do Resultado do Exercício

Demonstrativo de resultado		
Faturamento	R\$	823.172,50
CMV	R\$	217.838,60
Impostos sobre vendas	R\$	46.988,83
Gastos com vendas	R\$	8.643,31
Margem de contribuição	R\$	549.701,77
Custos fixos totais	R\$	446.050,60
Lucro/prejuízo	R\$	103.651,17

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BN – Lucratividade

Lucratividade		
Lucro líquido	R\$	103.651,17
Receita Total	R\$	823.172,50
Lucratividade:		12,59%

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BO – Rentabilidade

Rentabilidade		
Lucro líquido	R\$	103.651,17
Investimento Total	R\$	116.015,80
Rentabilidade Anual		89,34%

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BP – Prazo de Retorno do Investimento

Prazo de Retorno do Investimento		
Investimento Total	R\$	116.015,80
Lucro líquido	R\$	103.651,17
Prazo de retorno do investimento em anos		1,12

Fonte: Do próprio autor, 2024.

Apêndice BQ – Fonte de Recursos

Fonte de recursos	Empréstimo BNDES
Valor do Empréstimo	R\$ 120.000,00
Valor dos juros	1,58%
Pagamento em 12 vezes de	R\$ 10.884,52
Total com juros	R\$ 130.614,24

Fonte: Do próprio autor, 2024.

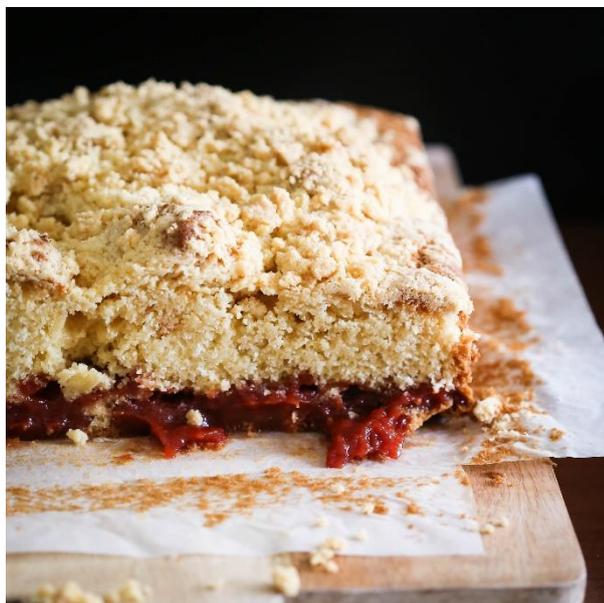
ANEXOS

Anexo A – Naked Cake



Fonte: CALAZANS, Carol. Disponível em: <https://www.carolcalazans.com.br/wp-content/uploads/2023/03/naked-cake-frutas-vermelhas.jpg>. Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo B – Cuca



Fonte: MUNIZ, Mariana. Disponível em: <https://www.daninoce.com.br/wp-content/uploads/2017/09/cuca-de-goiabada-sem-gluten-lactose-mariana-muniz-ickfd.jpg>.

Acesso em: 24 abr.. 2024.

Anexo C – Strudel



Fonte: GLOBOSAT. Disponível em:

<https://s2.glbimg.com/9t2gxB1mwZ14EhCApC13EOZANOI=/e.glbimg.com/og/ed/f/original/2019/11/07/receita-strudel.jpg>. Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo D – Brigadeiro



Fonte: GUIA DA COZINHA. Disponível em: <https://guiadacozinha.com.br/wp-content/uploads/2018/10/brigadeiro-tradicional.jpg>. Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo E – Pé de Moleque



Fonte: MINISTRONE. Disponível em: <https://www.minestrone.com.br/wp-content/uploads/2022/06/pedemoleque-385x385.jpg>. Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo F – Cartola



Fonte: AÇÚCAR SUBLIME. Disponível em: <https://acucarsublime.com.br/wp-content/uploads/2019/10/cartola.jpg>. Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo G – Cocada



Fonte: UOL. Disponível em:

https://conteudo.imguol.com.br/c/entretenimento/7b/2022/07/08/cocadas-de-varios-tipos-cocada-1657298367482_v2_4x3.jpg. Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo H – Torta Maria Isabel



Fonte: PINTEREST. Disponível em:
<https://i.pinimg.com/736x/c1/b3/39/c1b33927515795f10fa21a53c0de070c.jpg>. Acesso em: 24
abr. 2024.

Anexo I – Fruta Bacuri



Fonte: INSTITUTO SOCIEDADE, POPULAÇÃO E NATUREZA (ISPN). Disponível em:
<https://www.cerratinga.org.br/site/wp-content/uploads/2021/07/bacuri-fruto-acervo-ispn.jpg>.
Acesso em: 24 abr. 24.

Anexo J – Pamonha



Fonte: GOOGLE IMAGENS. Disponível em: <https://encrypted-tbn0.gstatic.com/images?q=tbn&usqp=CAU>. Acesso em: 4 out. 2024.

Anexo K – Trufa de Paçoca com Baru



Fonte: CURTA MAIS. Disponível em:
<https://www.curtamais.com.br/uploads/midias/66ba0ba5c0f9ba392108a594c2924ad5.jpg>.
Acesso em: 24 abr. 2024.

Anexo L – Pirâmide de Maslow



Fonte: KEEPS. Disponível em: <https://keeps.com.br/wp-content/uploads/2021/07/Piramide-de-Maslow-1-1-1024x741.png>. Acesso em: 4 out. 2024.