

**CENTRO PAULA SOUZA
ESCOLA TÉCNICA PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO**

Técnico em Administração

**AMANDA BATTEL CAMARINHO
JUSSARA LINHARES MURINI
KETLLI TOYONAGA DE JESUS
NATÁLIA DE OLIVEIRA SOARES
PÂMELA NETO ROSA**

**PRODUÇÃO, MANUSEIO E ARMAZENAGEM DE PRODUTOS
ALIMENTÍCIOS SEM GLÚTEN: confiança e segurança na
alimentação.**

**Tupã - SP
2016**

**AMANDA BATTEL CAMARINHO
JUSSARA LINHARES MURINI
KETLLI TOYONAGA DE JESUS
NATÁLIA DE OLIVEIRA SOARES
PÂMELA NETO ROSA**

**PRODUÇÃO, MANUSEIO E ARMAZENAGEM DE PRODUTOS
ALIMENTÍCIOS SEM GLÚTEN: confiança e segurança na
alimentação.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso Técnico em Administração da ETEC Professor Massuyuki Kawano, orientado pelo Prof. Esp. Dercílio Volpi Júnior, como requisito parcial para obtenção do título de técnico em administração.

**Tupã - SP
2016**

**AMANDA BATTEL CAMARINHO
JUSSARA LINHARES MURINI
KETLLI TOYONAGA DE JESUS
NATÁLIA DE OLIVEIRA SOARES
PÂMELA NETO ROSA**

**PRODUÇÃO, MANUSEIO E ARMAZENAGEM DE PRODUTOS
ALIMENTÍCIOS SEM GLÚTEN: confiança e segurança na
alimentação.**

Dissertação para obtenção do título de Técnico em Administração.

BANCA EXAMINADORA:

Prof. Esp. Dercílio Volpi Júnior
Orientador

Prof. Esp. Jurandir Roberto Fernandes
Avaliador

Prof^a. Natália Troccoli Marques da Silva
Avaliadora

Bartira de Oliveira Tavares
Avaliadora

Ana Paula Morette
Avaliadora

Tupã, 24 de Novembro de 2016.

É de inteira responsabilidade o conteúdo do trabalho apresentado pelos alunos. O Professor Orientador, a Banca Examinadora e a Instituição não são responsáveis e nem endossam as idéias e o conteúdo do mesmo.

Dedicamos este trabalho aos
nossos pais, que nos apoiaram
durante toda a trajetória que
levou a tão sonhada conquista.

Agradecemos a Deus, por nossas vidas e pela oportunidade de concretizar esse objetivo.

À ETEC Prof. Massuyuki Kawano por nos propiciar o ambiente necessário para nossa aprendizagem e conseqüentemente por nosso desenvolvimento pessoal e profissional.

E aos docentes do Curso Técnico de Administração pela generosidade depositada em todos os momentos de compartilhamento de seus conhecimentos profissionais e humanos.

"Se não puder voar, corra. Se não puder correr, ande. Se não puder andar, rasteje. Mas continue de qualquer jeito."

Martin Luther King

RESUMO

Introdução: O presente trabalho aborda a importância da produção adequada de alimentos para celíacos, o uso de ingredientes específicos, utensílios e equipamentos exclusivos para a produção de alimentos sem glúten e medidas a serem adotadas para que os produtos possam ser consumidos sem riscos.

Objetivos: Investigar as dificuldades na produção de alimentos sem glúten, destinados aos celíacos e também aqueles que buscam uma alimentação mais saudável.

Metodologia/Desenvolvimento: Pesquisa bibliográfica, telematizada, e também de campo através de questionário aplicados aos alunos da ETEC Prof. Massuyuki Kawano; e utilização da ferramenta CANVAS de modelagem de negócios.

Resultado: A pesquisa apontou que o principal problema na produção de alimentos livres de glúten é a desinformação, tanto da parte dos funcionários envolvidos, quanto dos próprios administradores e proprietários dos estabelecimentos, o que leva ao manuseio e armazenamento inadequado da matéria-prima e dos produtos acabados, causando assim a contaminação cruzada. Esse déficit do mercado levou à idealização e criação de uma empresa que tem como objetivo oferecer produtos sem glúten.

Considerações Finais: Diante dessas informações, concluímos que não há estabelecimentos especializados em alimentos sem glúten na cidade de Tupã, o que força os intolerantes à substância a não saírem de casa para comer, prejudicando assim sua socialização, além de dificultar a manutenção de sua dieta.

Palavras-chave: alimentos sem glúten, segurança, celíacos, intolerantes.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Flyer de divulgação	41
Figura 02 – Etiquetas das embalagens	41
Figura 03 – Cartão de visita.....	41
Figura 04 – Fachada da Loja.....	42
Figura 05 – Layout.....	43

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Sexo.....	19
Gráfico 02 – Idade.....	20
Gráfico 03 – Intolerância ao glúten.....	21
Gráfico 04 – O que influencia na escolha de um estabelecimento.....	22
Gráfico 05 – Fatores para retornar a um estabelecimento.....	23
Gráfico 06 – Segurança na produção dos alimentos.....	24
Gráfico 07 – Dificuldades na procura de estabelecimentos especializados.....	25
Gráfico 08 – Com que frequência há a procura estabelecimentos especializados.....	26
Gráfico 09 – Dieta balanceada.....	27
Gráfico 10 – Alimentos sem glúten mais procurado.....	28

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
2. PESQUISA DE CAMPO	19
3. PLANO DE NEGÓCIOS	29
3.1. SUMÁRIO EXECUTIVO	29
3.2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA.....	30
3.2.1. Dados dos Fundadores e Empresários	30
3.2.2. Experiência Profissional e Atribuições.....	31
3.3. DADOS DO EMPREENDIMENTO	31
3.3.1. Missão e Visão de Empresa	31
3.3.2. Setor de Atividade	32
3.3.3. Forma Jurídica	32
3.3.4. Enquadramento Tributário	32
3.4. CAPITAL SOCIAL.....	32
3.5. FONTE DE RECURSOS	32
3.6. ANÁLISE DE MERCADO	33
3.6.1. Análise dos Clientes	33
3.6.2. Análise dos Concorrentes.....	34
3.6.3. Análise dos Fornecedores	35
3.7. PLANO DE MARKETING	39
3.7.1. Descrição dos Principais Produtos e Serviços	39
3.7.2. Preço	39
3.7.3. Estratégias Promocionais.....	40
3.7.4. Estrutura de Comercialização	41
3.7.5. Localização da Empresa	42
3.8. PLANO OPERACIONAL	43
3.8.1. Layout ou Arranjo Físico	43
3.8.2. Capacidade Produtiva	43
3.8.3. Necessidade de Pessoal	44
3.9. PLANO FINANCEIRO	45
3.9.1. Faturamento Mensal da Empresa	45
3.9.2. Custo Variável	46
3.9.3. Custo Fixo	48
3.9.4. Margem de Contribuição	49
3.9.5. Ponto de Equilíbrio	50
3.10. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA.....	51
CONSIDERAÇÕES FINAIS	53
REFERÊNCIAS	54
APÊNDICE A – MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL	55
APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DA ETEC PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO	58
APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS	60

1. INTRODUÇÃO

Este projeto de pesquisa visa o desenvolvimento de produtos sem glúten, desde o seu manuseio até o preparo da produção.

As cozinhas das casas, os restaurantes, cafés e lanchonetes, são frequentemente cenários de momentos especiais partilhados por amigos, familiares e casais. São ambientes descontraídos, leves, e próprios para relaxar enquanto se aprecia uma boa refeição; mas não é bem assim para todo mundo.

Cerca de 02 milhões de brasileiros tem a doença celíaca (intolerância ao glúten) e o número de adeptos a dietas livres de glúten visando uma alimentação saudável está crescendo. Além da pouca oferta de produtos sem glúten no mercado brasileiro e do alto custo financeiro da dieta, o grande problema enfrentado pelo celíaco cotidianamente é a questão da contaminação cruzada por glúten nos alimentos o que pode ser potencialmente perigoso para pessoas que fazem dieta.

Em pesquisa realizada no município de Ponta Grossa em 2013, foram entrevistados responsáveis de diferentes tipos de estabelecimentos (entre restaurantes, pizzarias, bares e *fastfood*) e detectou-se que, embora 86% deles soubessem o que é a doença celíaca, a grande maioria não sabe exatamente quais produtos contém o glúten. Desses estabelecimentos, 29% oferecem opções de alimento naturalmente sem glúten, mas nenhum oferece preparações especiais, ou seja, pratos preparados com combinações alternativas de ingredientes que se adequam às necessidades dos intolerantes.

Os dados mais preocupantes são em relação à contaminação – 63% dos estabelecimentos pesquisados não preparam seus pratos corretamente. Isso é um dado importante, por que a insegurança em relação aos alimentos é um dos motivos apontados pelos portadores de doença celíaca para evitar comer fora de casa. Por fim, a pesquisa apontou que dentre os estabelecimentos entrevistados, apenas 14% oferecem treinamento aos seus funcionários para atender portadores de doença celíaca. Esse é justamente uma das razões pelas quais a contaminação cruzada acontece com tanta frequência, e também porque, às vezes, o consumidor ingere alimentos proibidos inadvertidamente, pois os próprios atendentes não sabem informá-lo sobre os componentes dos produtos oferecidos. Muitos, ainda, consideram “frescura” e desnecessário tal cuidado.

A dificuldade de encontrar no mercado produtos próprios para a dieta restritiva é outro fator que prejudica a adaptação das pessoas intolerantes à nova alimentação. “As indústrias ainda não acreditam no potencial do consumidor e é muito restrito o número de alimentos sem glúten fabricados no Brasil. Muitos são importados, caros e não dá para o celíaco comprar”, afirmou Péricles Marques (2010), presidente da Associação dos Celíacos do Brasil (ACELBRA) em São Paulo.

Diante destes fatos, surgem algumas dúvidas: a contaminação é causada pela falta de treinamento de pessoal? A falta de conhecimento na área por parte do proprietário administrador? As indústrias são negligentes em relação aos rótulos dos produtos? As Indústrias não têm conhecimento sobre o problema de contaminação? As indústrias se preocupam com a contaminação no momento da confecção dos produtos? Existe a falta de conscientização e respeito das pessoas?

Para responder todas estas perguntas, este projeto tem como objetivo analisar as dificuldades na produção de alimentos voltados para o público intolerante ou alérgico ao glúten. A fim de atingir esse objetivo proposto, são estabelecidos alguns critérios para a colheita das informações necessárias: Levantar dados a respeito de estabelecimentos que atendam esse segmento de público; investigar as dificuldades na produção e armazenamento destes produtos; descrever o treinamento oferecido aos funcionários; propor melhorias no processo produtivo e no treinamento de funcionários através de projeto multidisciplinar que será elaborado em conjunto com o curso Técnico em Recursos Humanos; criar e desenvolver uma empresa através da metodologia CANVAS com o objetivo de oferecer produtos ao público intolerante e/ou alérgico a glúten.

Conforme a classificação de Castro (1977 apud SILVA, 2009), esta pesquisa pode ser justificada de acordo com três critérios: importância, originalidade e viabilidade.

“Um tema de pesquisa é dito importante se está relacionado a algo que divida ou afete uma parcela considerável de um determinado grupo de pessoas”. (CASTRO, 1977 apud SILVA, 2009).

As melhorias propostas no processo de produção de alimentos irão facilitar e melhorar o convívio social de quem é intolerante ou alérgico ao glúten, uma vez que, se os estabelecimentos voltados à alimentação investirem em preparação e manuseio correto dos produtos, os clientes se sentirão mais seguros para consumi-los.

Um estudo pode ser considerado original quando supera as expectativas. O presente estudo é original, pois há poucas pesquisas nessa área, apesar de sua relevância.

A viabilidade diz respeito à possibilidade de realização da pesquisa. Este estudo conta com a capacidade de seus elaboradores e a facilidade de busca por informação, portanto é considerado oportuno.

O projeto de pesquisa será elaborado com caráter exploratório por ser uma área em que há pouco conhecimento acumulado; explicativo, pois expõe características e detalhes do processo produtivo; e aplicado porque é motivado pela necessidade de resolver problemas de contaminações. Para o desenvolvimento será usado como meio de investigação: pesquisa de campo, telematizada e bibliográfica, baseando a teoria em livros, revistas, artigos científicos publicados nas bases de dados, teses, monografias e dissertações.

Este projeto será limitado à área de produção, mais especificamente na produção de alimentos isentos de glúten. Serão definidos os problemas comuns no momento da produção para buscar uma melhora contínua no processo produtivo e garantir um melhor custo benefício aos consumidores.

O principal público alvo são profissionais da área de administração (mais especificamente do segmento de produção de alimentos), bem como pessoas ligadas à área de nutrição, e portadores de doença celíaca. O primeiro passo para a realização da pesquisa é recolher informações prévias sobre o campo de interesse. Este levantamento de dados serve para trazer o conhecimento necessário e evitar possíveis erros. A pesquisa de campo será fundamental para o desenvolvimento do relatório, sendo responsável pelo levantamento de dados no próprio local.

A pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles (MARCONI e LAKATOS, 2002, pg.83).

Quanto à natureza, tanto o método quantitativo quanto o qualitativo serão importantes para a descrição e explicação dos procedimentos realizados no projeto. O método quantitativo é tudo que pode ser mensurado em números, classificado e analisado utilizando de técnicas estatísticas. Já o método qualitativo,

não é traduzido em números, é definido como a verificação da relação da realidade com o objeto de estudo, obtendo uma análise mais detalhada sobre a pesquisa.

A técnica utilizada na coleta de dados será um questionário, na qual o informante responde por escrito as questões elaboradas. Este questionário pode ser aplicado simultaneamente a um grande número de pessoas e também é permitido o anonimato.

Considerando que a alimentação é parte fundamental da vida, não apenas para nosso sustento e saúde, mas também para nossa convivência social e familiar, muitos dos momentos compartilhados com outras pessoas acontecem em torno de uma mesa, dificilmente um encontro, reunião ou festa acontece sem que haja comida. Assim, criamos uma relação emocional e social com o ato de comer. Mas, para os celíacos (intolerantes ao glúten), não é tão simples assim.

De acordo com Pereira e Filho (2006 *apud* RIBEIRO, 2009), a doença celíaca é uma alteração autoimune que afeta principalmente o trato gastrointestinal. É expresso pela inflamação crônica da mucosa do intestino delgado que pode causar a deformidade das vilosidades intestinais, com conseguinte má absorção intestinal e suas manifestações clínicas. Geralmente se manifesta na infância, entre o primeiro e o terceiro ano de vida, podendo surgir em qualquer idade, inclusive no adulto e os sintomas intestinais clássicos são diarreia, distensão e dor abdominal.

O glúten é encontrado na farinha de trigo, centeio, cevada e aveia entre outros componentes, e deve ser substituído por outras opções como a farinha de arroz, amido de milho, farinha de milho, fubá, farinha de mandioca, polvilho doce, polvilho azedo e fécula de batata em alimentos preparados destinados a portadores da doença celíaca (ZOTZE, 2006 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 10).

Por causarem tanto desconforto e dor, torna-se necessário para o celíaco modificar sua dieta, excluindo alimentos que contenham glúten e substituindo-os por outros ingredientes e os influenciam a preparar alimentos em casa.

“Por faltarem produtos industrializados especiais sem glúten no mercado brasileiro, a maior parte das preparações do cardápio do paciente celíaco é caseira, demandando tempo e dedicação para o preparo”. (CESAR *et al.*, 2006 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 10).

A preparação de alimentos em casa ocorre também devido ao fato de que poucos estabelecimentos realmente preparam seus produtos de forma adequada para serem consumidos por portadores de doença celíaca, na maioria das vezes por desconhecimento acerca da doença, quais alimentos contém ou não glúten e, principalmente, as consequências que o consumo do glúten pode gerar para um celíaco.

Se uma pessoa que sofre da síndrome consumir inadvertidamente o glúten, poderá ter comprometimento da superfície intestinal destruída por anticorpos do próprio organismo, o que acarretará má absorção de nutrientes como gorduras, vitaminas e minerais. (BRASIL, 2007 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 12.).

Na hora de comer fora de casa, é extremamente difícil para o celíaco encontrar um local que ofereça produtos isentos de tais ingredientes. “As chances de contaminação cruzada em restaurantes durante o preparo e a cocção são muito altas, pois é comum a prática de cozinhar vários tipos de alimentos em um mesmo utensílio”. (LUÍZ, 2003 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 16). Por esse motivo, muitos portadores da doença celíaca optam por não comprar em determinados estabelecimentos, não frequentar determinados restaurantes, e evitar consumir produtos cuja composição desconheça, por não se sentirem seguros.

A segurança de um gênero alimentício é alcançada utilizando-se de medidas para eliminar o risco de prejuízos à saúde do consumidor. Todas as classes de consumidores prezam por um alimento seguro e com qualidade nutricionais, inclusive portadores de necessidades alimentares especiais, como os celíacos (BICUDO, 2010 *apud* GOUVEIA, 2014, pg. 28.).

Assim, é necessário que os responsáveis pela produção de alimentos tenham consciência da importância de seu correto preparo, desde a escolha dos ingredientes, até a utilização de utensílios e locais de armazenamento diferentes dos utilizados na produção de alimentos para o público geral.

O sistema APPCC (Análise de Perigos dos Pontos Críticos de Controle) foi criado para garantir a segurança e a qualidade dos alimentos e é utilizado na produção de alimentos seguros à saúde do consumidor. Adota medidas de controle significativo para identificar os perigos que podem ocorrer na produção de um determinado alimento, em uma linha de 20 processamentos, e controlá-los, pelos Pontos Críticos de Controle (PCC), durante a produção (OLIVEIRA E LIMA, 2007 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 19).

Para que esse preparo seja feito com qualidade, existem algumas normas de boas práticas que podem ser adotadas.

Boas práticas são normas de procedimentos para atingir um determinado padrão de identidade e qualidade de um produto e/ou serviço na área de alimentos, cuja eficácia e efetividade devem ser avaliadas através de inspeção e/ou investigação. (SILVA JR, 1995 *apud* GOUVEIA, 2014, pg. 27).

Existem ainda normas que auxiliam no processo produtivo a fim de garantir qualidade e minimizar a possibilidade de contaminação do produto.

As boas práticas foram desenvolvidas para controlar as possíveis fontes de contaminação cruzada e para garantir que os produtos atendam às especificações de identidade e qualidade. A implantação desses procedimentos simplifica e viabiliza o Plano APPCC, assegurando sua integridade e eficiência, com o objetivo de obter alta qualidade em um produto ou serviço na área da alimentação, visando à proteção à saúde da população e garantindo condições higiênico-sanitárias ideais no processamento e industrialização de alimento (OLIVEIRA E LIMA, 2007 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 20.).

Durante o processo de produção de alimentos, é preciso estar atento a cada etapa, pois erros e descuidos podem comprometer a qualidade do produto e prejudicar o consumidor final. Quando isso acontece, chamamos essa parte da produção de Ponto Crítico.

Caracteriza-se como Ponto Crítico de Controle as etapas do processo que requerem atenção especial e que, sem o devido controle podem causar um risco de contaminação do produto e com isso danos à saúde do consumidor, as especificações que causariam a perda da qualidade e/ou afetar a integridade econômica ao produto (PROFETA E SILVA, 2005 *apud* RIBEIRO, pg. 20.).

Ao utilizar o plano APPCC é possível observar todos os pontos críticos do processo que requer atenção especial, facilitando a identificação dos riscos.

O APPCC é baseado numa série de etapas ligadas ao processamento industrial dos alimentos, incluindo todos os procedimentos que ocorrem desde a obtenção da matéria-prima até o consumo, fundamentando-se na identificação dos perigos potenciais à saúde do consumidor, bem como nas medidas de controle das condições que geram os perigos (RIBEIRO E ABREU, 2005 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 21.).

Segundo (RIBEIRO E ABREU, 2005 *apud* RIBEIRO, 2009) o sistema APPCC consiste em sete os princípios: 1º Análise de perigos e medidas preventivas – identifica perigos significativos e estabelece medidas para evitá-los; 2º Identificação dos pontos críticos de controle – para aplicar medidas de controle que possam prevenir, eliminar, ou reduzir os perigos a níveis aceitáveis; 3º Estabelecimento dos limites críticos – determinação de valores máximos e mínimos para cada medida preventiva, de acordo com a legislação relativa a cada produto. O limite deve ser sempre abaixo do estabelecido na legislação; 4º Estabelecimento dos procedimentos de monitorização – especifica o que será monitorado, quando, como, e por quem. O responsável deverá ser treinado e capacitado para realizar as atividades necessárias; 5º Estabelecimento das ações corretivas – deve ser desenvolvida uma ação para cada ponto crítico, a fim de garantir novamente a segurança no processo; 6º Estabelecimento dos procedimentos de verificação – revisão de todas as ações realizadas para alcançar a segurança do processo, como ações corretivas, treinamento de funcionários, entre outros; 7º Estabelecimento dos procedimentos de registro – documentação das atividades realizadas, procedimento importante para a reavaliação do processo. Para que a produção de alimentos seja feita de forma segura e com pouco risco de contaminação, é necessário adotar as Boas Práticas de Fabricação (BPF), entre outros procedimentos.

As empresas devem manter registros das atividades de treinamento dos funcionários e colaboradores; recepção, armazenamento e envio de mercadorias. Todas as matérias-primas e o armazenamento dos produtos devem estar em condições sanitárias e ambientais apropriadas, considerando variável tempo e temperatura (OPAS, 2001 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 23).

O fator humano é o principal fator que causa contaminações, é preciso cuidado e atenção ao manusear objetos no momento da preparação do alimento.

Os equipamentos portáteis com superfícies em contato com alimentos e utensílios, já limpos e higienizados, devem ser armazenados em local apropriado, de modo a proteger estas superfícies contra a contaminação (OPAS, 2001 *apud* RIBEIRO, 2009, pg. 23).

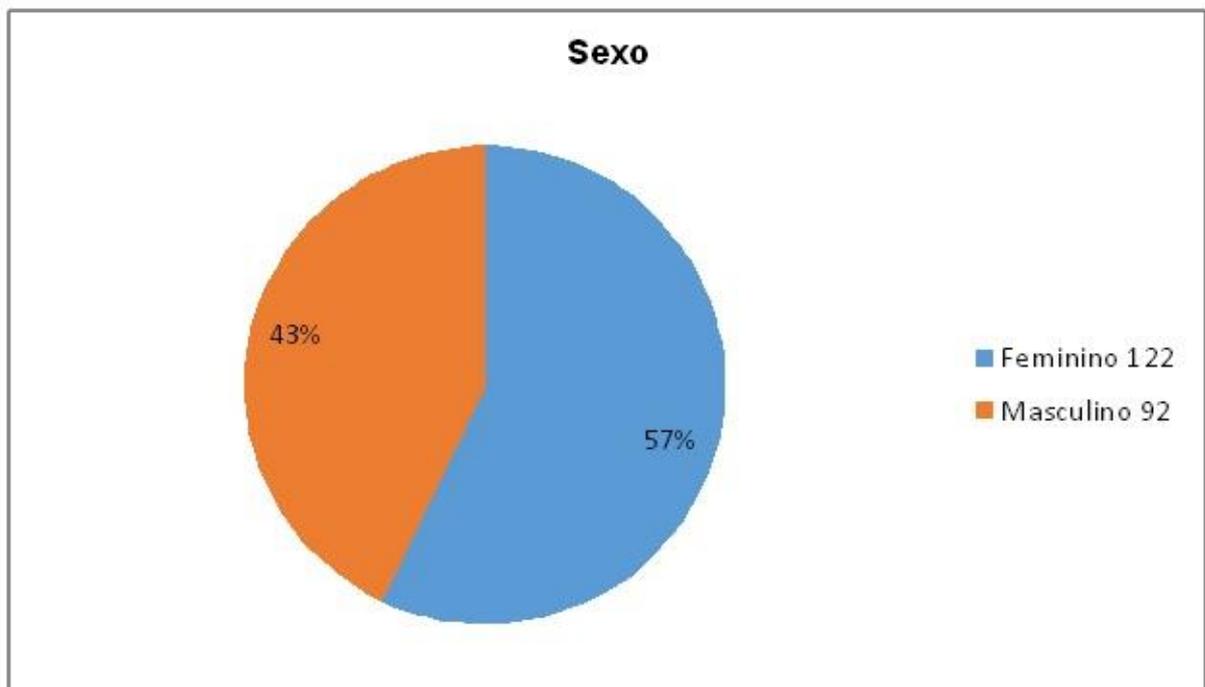
A produção segura de alimentos isentos de glúten é essencial tanto para a adesão ao tratamento da doença, como para a socialização dos portadores.

2. PESQUISA DE CAMPO.

A pesquisa foi realizada na ETEC Professor Massuyuki Kawano no mês de junho de 2016; foi aplicada uma pesquisa em forma de questionário com perguntas fechadas de múltipla escolha para 214 pessoas, sendo alunos e docentes dos cursos de administração, recursos humanos, contabilidade, informática, farmácia e design de interiores.

O objetivo dessa pesquisa era constatar através das respostas um resultado que mostrasse se as pessoas sabem o que é a intolerância ao glúten e os riscos que os intolerantes correm ao consumirem alimentos com glúten. Outros pontos foram abordados na pesquisa: saber quantas pessoas são intolerantes; quais os alimentos que elas comprariam em um estabelecimento ao optar por comer fora de casa e foi questionado também sobre a segurança ao consumir alimentos nestes lugares; obtendo-se os resultados apresentados a seguir.

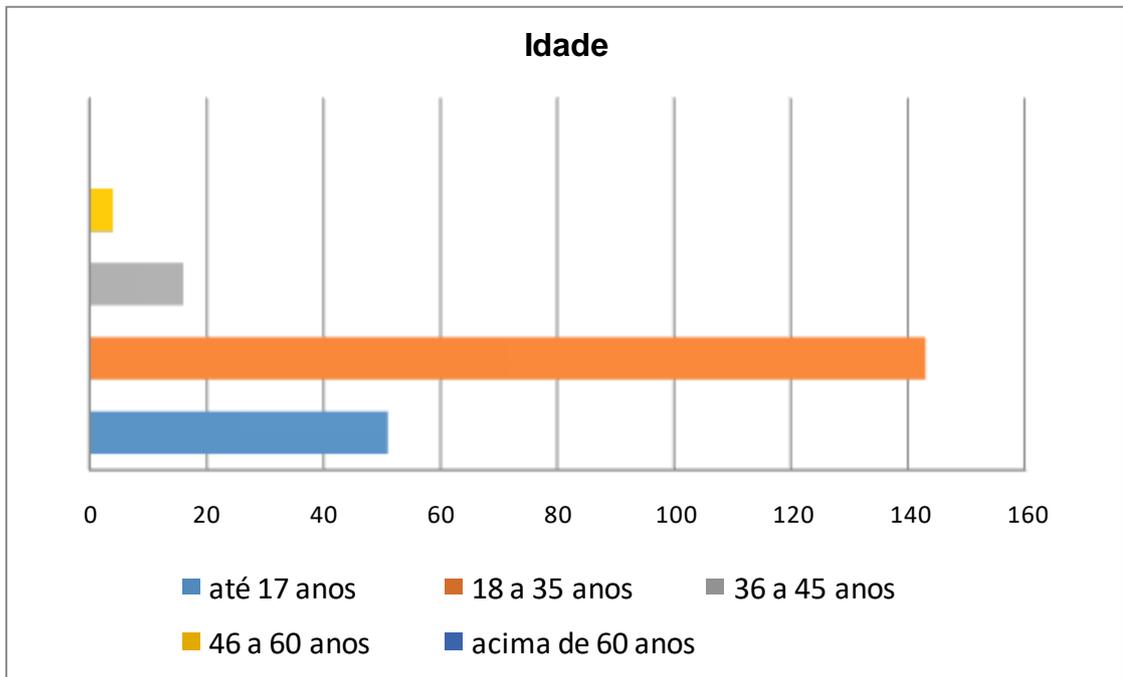
Gráfico 01 – Sexo.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

O gráfico mostra que a maioria dos entrevistados é do sexo feminino, 122 pessoas (57%), e 92 pessoas (43%) são do sexo masculino.

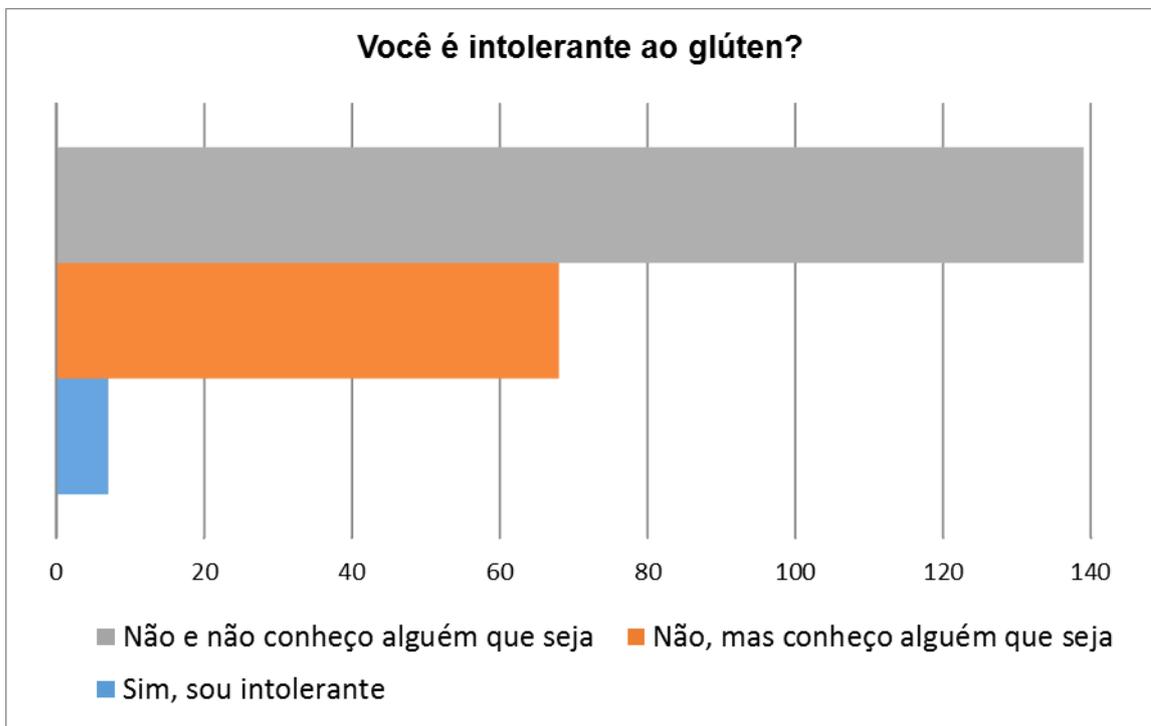
Gráfico 02 – Idade.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Dos entrevistados 51 pessoas têm até 17 anos, 143 entrevistados têm entre 18 a 35 anos, 16 pessoas têm de 36 a 45 anos e 04 pessoas têm de 46 a 60 anos. Nenhum entrevistado tinha mais de 60 anos.

Gráfico 03 – Intolerância ao glúten.

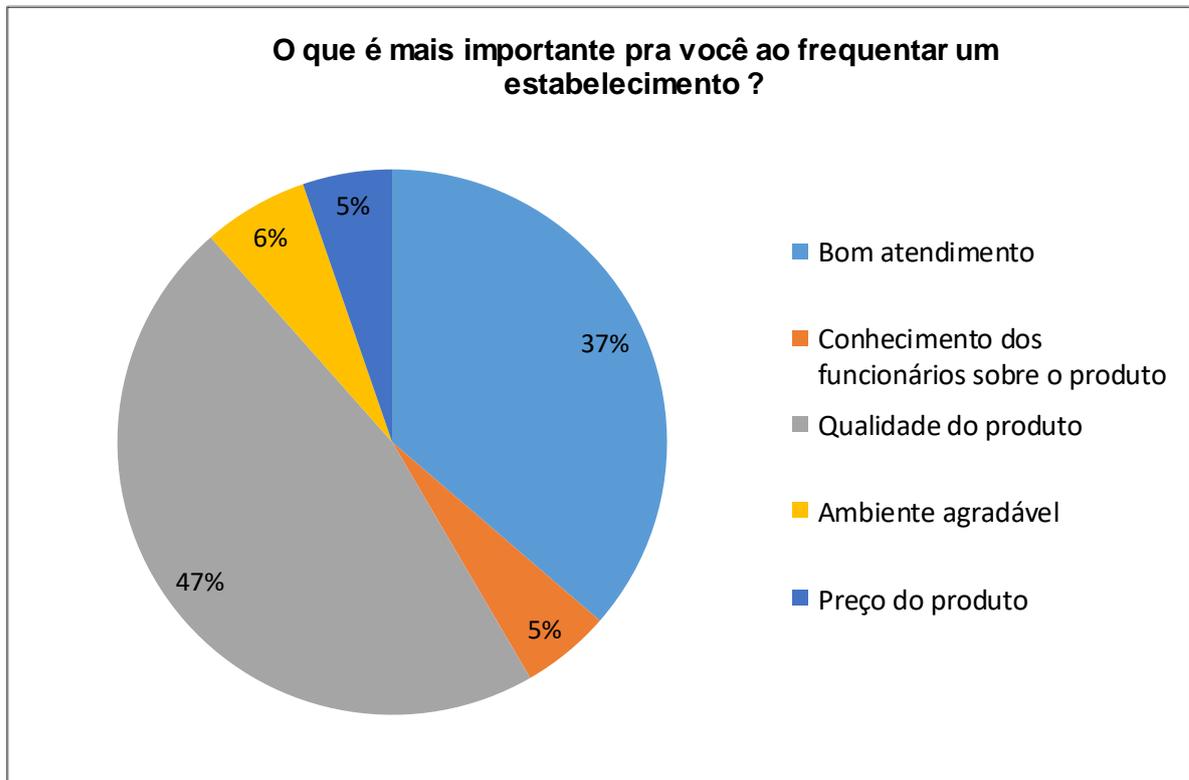


Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

A maioria das pessoas que responderam o questionário não possuem intolerância ao glúten, 68 pessoas não são intolerantes, porém conhecem pessoas que sejam e 7 pessoas possuem intolerância

O número de pessoas que não possuem intolerância é maior, pois a pesquisa não foi feita apenas focando no público-alvo, que são os intolerantes ao glúten, mas sim no público geral, para obtermos através das respostas um resultado que nos mostre se as pessoas sabem o que é a intolerância ao glúten e os riscos que os intolerantes correm ao consumirem alimentos com glúten.

Gráfico 04 – O que influencia na escolha de um estabelecimento.

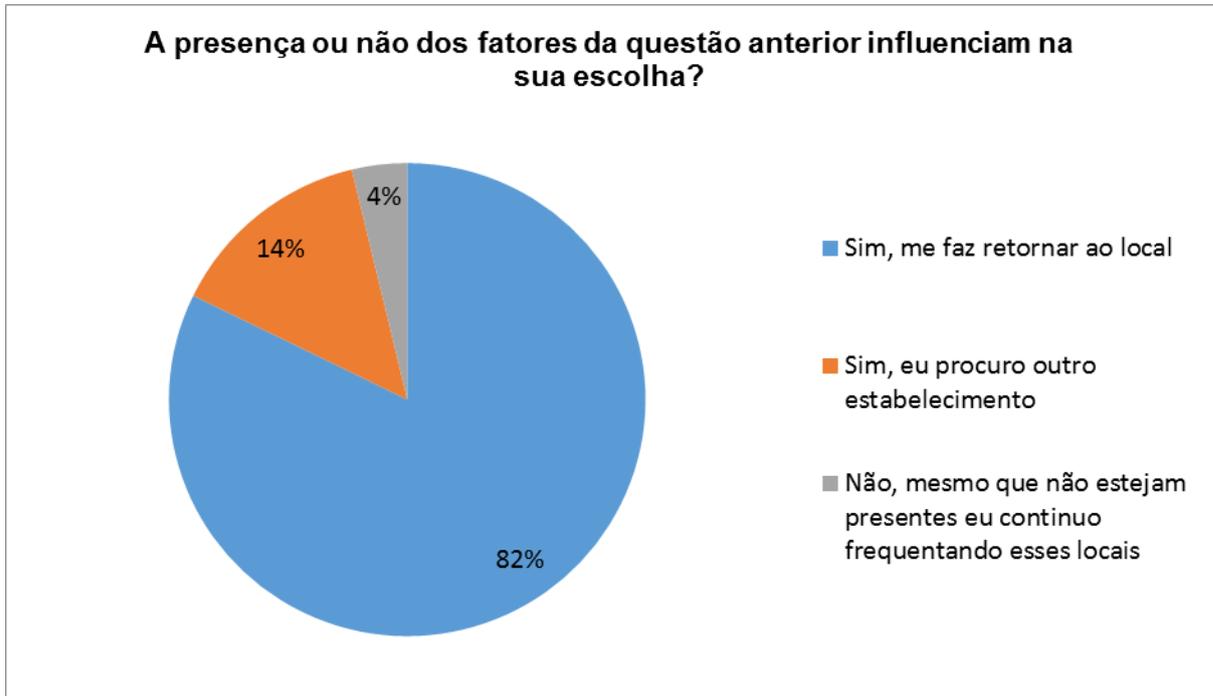


Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Na busca por estabelecimentos, o que mais importa ao consumidor é a qualidade do produto, encontrar produtos que satisfaçam suas necessidades e que sejam de boa qualidade, o bom atendimento, e pessoas dispostas a lhe ajudar no momento da escolha.

Fatores como ambiente agradável, conhecimento dos funcionários sobre o produto e preço do produto não são fatores que os consumidores levam muito em questão na escolha do estabelecimento a ser frequentado.

Gráfico 05 – Fatores para retornar a um estabelecimento

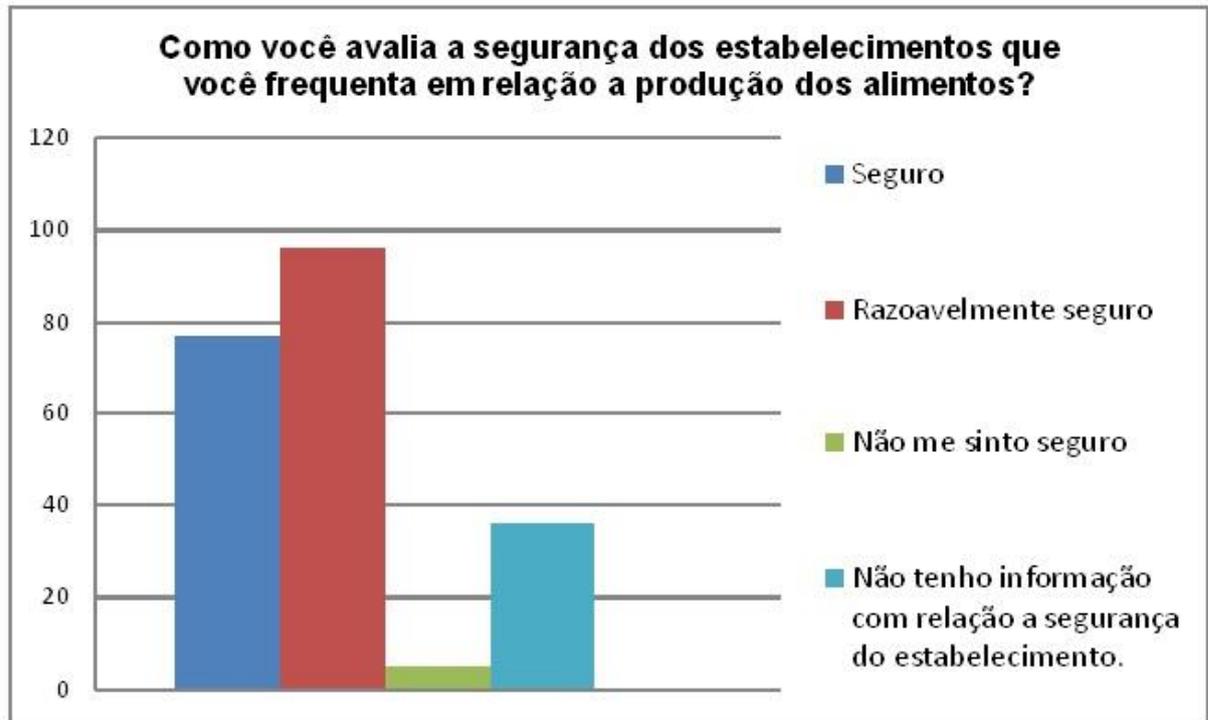


Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Observa-se no gráfico acima que 82% dos entrevistados declarou que a presença dos fatores citados na questão anterior faz com que eles retornem ao estabelecimento mais vezes. 14% deles disseram que na ausência desses fatores, procuram outros estabelecimentos para se alimentar.

Apenas 4% das pessoas pesquisadas declararam continuar frequentando o estabelecimento mesmo que ele não apresente aquilo que elas consideram importante – neste caso, geralmente são clientes de longa data que, por já estarem acostumados aquele local, sentem-se sem opção.

Gráfico 06 – Segurança na produção dos alimentos.

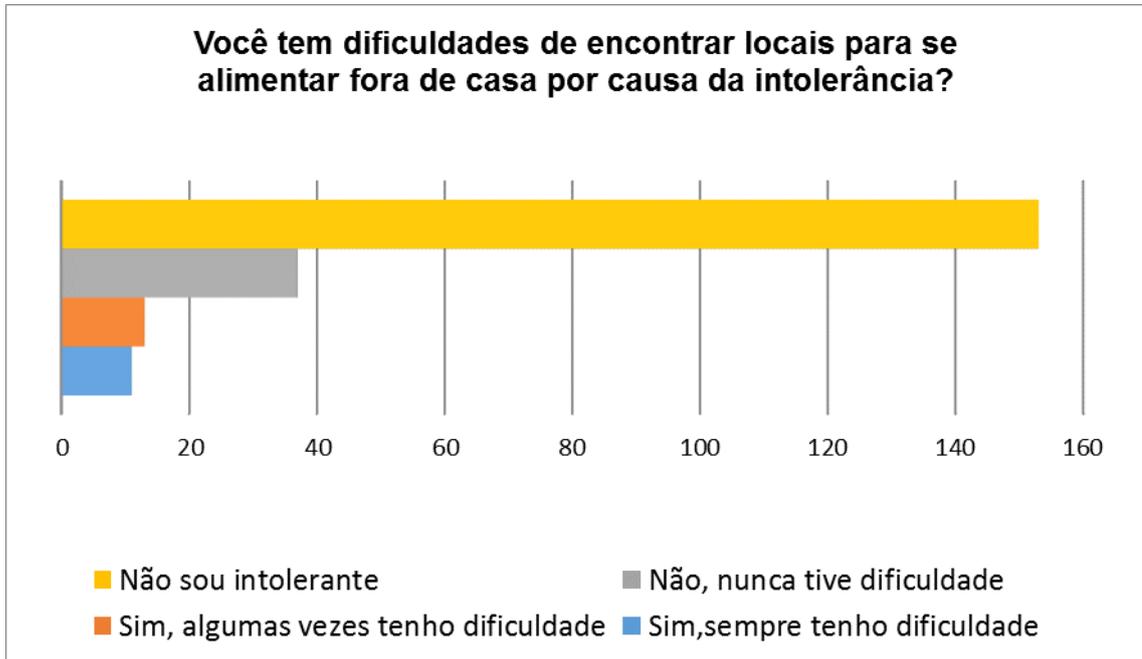


Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Quando o assunto é segurança na produção dos alimentos, 96 pessoas entrevistadas se sentem razoavelmente seguras em consumir produtos dos estabelecimentos que frequentam, seguido por 77 pessoas que se sentem totalmente seguras, 36 pessoas não possuem nenhuma informação sobre a segurança do estabelecimento e 05 pessoas não se sentem seguras com relação a segurança na produção dos alimentos nos estabelecimentos que frequentam.

O dado referente a pessoas que não possuem nenhuma informação sobre a segurança nos estabelecimentos pode ser considerado um número alto (36), visto que muitos problemas enfrentados pelos intolerantes vêm da desinformação, tanto dos estabelecimentos que não sabem tudo sobre o produto que oferecem, quanto dos consumidores, que muitas vezes não sabem quais alimentos devem evitar.

Gráfico 07 – Dificuldades na procura de estabelecimentos especializados.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

A maioria dos entrevistados não é intolerante, portanto não tem dificuldade em se alimentar fora de casa. Entre os intolerantes, ou que conhecem alguém que seja a maior parte disse que não tem dificuldade, o que é curioso, uma vez que, em Tupã, não há estabelecimentos especializados em alimentação para celíacos.

Pode-se deduzir que a falta de dificuldade é devida ao fato de esses consumidores já estarem adaptados à rotina de preparar sua própria refeição em casa, e leva-la consigo ao sair.

Gráfico 08 – Com que frequência há a procura estabelecimentos especializado.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Diante da pouca variedade de produtos para intolerantes, a ida a locais que vendem alimento sem glúten varia entre uma vez na semana, duas vezes na semana e uma vez ao mês e aqueles que não frequentam são as pessoas que não possuem intolerância.

Vale ressaltar que, em Tupã, não há estabelecimentos especializados em alimentos sem glúten em que o cliente possa se alimentar no local, e a maioria dos lugares que vendem produtos sem glúten têm pouquíssimas opções, como um tipo de pão, ou um tipo de bolo, e nem sempre são produzidos com frequência.

Gráfico 09 – Dieta balanceada.

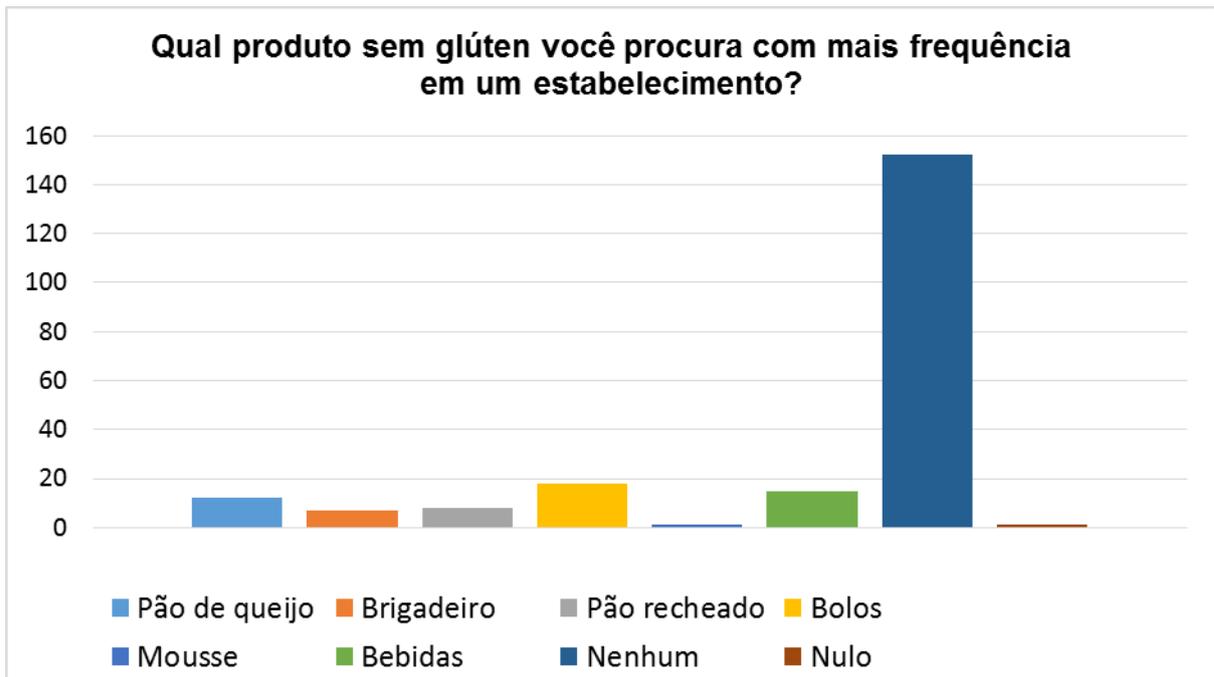


Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

A maioria dos entrevistados respondeu que nunca fizeram dieta, 63 pessoas responderam que sim, porém por opção, 23 disseram que sim, fazem ou fizeram dieta por necessidade, entre elas o fato de serem intolerantes e estarem restritos a certos alimentos e 01 pessoa optaram por não responder a questão.

Com base nesses dados, é possível concluir que a alimentação balanceada é uma preocupação do público, e ter uma opção saudável para se alimentar fora de casa beneficiaria essas pessoas.

Gráfico 10 – Alimento sem glúten mais procurado.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Entre os itens mais procurados em docerias e padarias, selecionamos alguns para descobrir, entre os entrevistados, qual seria aquele que eles mais gostariam de encontrar sem glúten.

O produto mais votado foi o bolo, seguido de bebidas e pão de queijo. Mas o mais surpreendente foi a opção “nenhum” ter sido tão votada mesmo entre aqueles que conheciam pessoas com a doença celíaca, e que portanto poderiam se interessar por alguns desses alimentos.

O que observamos enquanto o questionário era aplicado é que a maioria das pessoas não tinha ideia de que esses produtos continham glúten, especialmente as bebidas.

3. PLANO DE NEGÓCIOS

3.1. SUMÁRIO EXECUTIVO

A Doceria Harmonia de Sabores é um estabelecimento especializado em alimentos sem glúten. O glúten é uma substância encontrada no trigo, no centeio, na aveia, e na cevada – componentes presentes em diversos alimentos consumidos diariamente pela maioria das pessoas, mas que não podem ser ingeridos por pessoas portadoras da doença celíaca, mal que atinge cerca de dois milhões de brasileiros.

Por ser tão comum em nossa alimentação, o glúten também está presente em grande parte dos restaurantes e lanchonetes do país. Falta informação e conscientização a respeito do glúten, seus efeitos, e, principalmente sobre a contaminação cruzada causada pela mistura de alimentos sem glúten com alimentos comuns. Isso faz com que não seja seguro para os celíacos alimentar-se fora de casa, dificultando sua socialização. Ademais, a oferta de produtos sem glúten em nossa cidade é escassa, o que faz com que a dieta dos celíacos seja mais cara, uma vez que precisam encomendar seus ingredientes em outras cidades. E, ainda que haja a opção de comprar produtos prontos, não há a praticidade de consumi-los no local.

A solução proposta pela Harmonia de Sabores é a oferta de alimentos especialmente produzidos para celíacos. Todos os produtos da nossa empresa são isentos de glúten, o que também atrai o público comum que procura uma alimentação mais saudável e balanceada. Nosso grande diferencial é o treinamento oferecido aos funcionários, desde a produção até o atendimento, garantindo a qualidade e a satisfação dos clientes de Tupã e região, que enfim poderão comer fora de casa em um ambiente agradável e seguro.

3.2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

3.2.1. Dados dos Fundadores e Empresários

Fundador 01	
Nome: Amanda Battel Camarinho	
Endereço: Rua Paiaquás, 1445	Cidade/Estado: Tupã-SP
E-mail: amandabcamarinho@hotmail.com	Telefone: (14) 99802-6593

Atribuição do Fundador 01: Administradora geral.

Fundador 02	
Nome: Jussara Linhares Murini	
Endereço: Rua Paiaquás, 1475	Cidade/Estado: Tupã-SP
E-mail: ju_susan@hotmail.com	Telefone: (14) 3441- 5829

Atribuição do Fundador 02: Responsável pela área de produção.

Fundador 03	
Nome: Ketlli Toyonaga de Jesus	
Endereço: Av. José de Michelli Filho, 125	Cidade/Estado: Tupã-SP
E-mail: ketlli_toyonaga@hotmail.com	Telefone: (14) 99643-1016

Atribuição do Fundador 03: Responsável pela área de marketing.

Fundador 04	
Nome: Natalia de Oliveira Soares	
Endereço: Rua Ricardo Dalla Pria, 30	Cidade/Estado: Quatá-SP
E-mail: natalia_soares1602@outlook.com	Telefone: (18) 997480753

Atribuição do Fundador 04: Gerente financeiro.

Fundador 05	
Nome: Pâmela Neto Rosa	
Endereço: Rua Ermindo Patrocinio,131	Cidade/Estado: Pompéia-SP
E-mail: pamelaaneto@gmail.com	Telefone: (14) 99672-0995

Atribuição do Fundador 05: Responsável pelo setor de recursos humanos.

3.2.2. Experiência Profissional e Atribuições

Perfil do Fundador 01: Ensino Superior Completo e Cursando Técnico em Administração.

Perfil do Fundador 02: Ensino Superior Completo e Cursando Técnico em Administração.

Perfil do Fundador 03: Ensino Médio Completo e Cursando Técnico em Administração.

Perfil do Fundador 04: Ensino Médio Completo e Cursando Técnico em Administração.

Perfil do Fundador 05: Ensino Médio Completo, Técnico em Recursos Humanos e Cursando Técnico em Administração.

3.3. DADOS DO EMPREENDIMENTO

Nome da Empresa/Nome Fantasia: Doceria Harmonia de Sabores.

CNPJ: 55.123.987/0001-44

3.3.1. Missão e Visão da Empresa

Missão: Promover melhor qualidade de vida para os alérgicos, produzindo e comercializando produtos de qualidade atrelados a um atendimento personalizado.

Visão: Posicionar a Doceria Harmonia de Sabores como referência para os alérgicos e adeptos a uma vida saudável de Tupã e região quanto ao fornecimento de produtos diferenciados, além de oferecer um ambiente agradável.

3.3.2. Setor de Atividade

A Doceria Harmonia de Sabores atuará no ramo comercial, comercializando produtos adequados a pessoas intolerantes ao glúten ou que buscam uma alimentação saudável.

3.3.3. Forma Jurídica

Sociedade limitada devido ao valor das quotas serem igualmente divididas entre os sócios.

3.3.4. Enquadramento Tributário

De acordo com o faturamento da empresa ela se encaixa no enquadramento tributário no Simples Nacional devido ao faturamento anual no valor de R\$ 373.500,00 que a classifica como empresa de pequeno porte.

3.4. CAPITAL SOCIAL

Nomes do Fundador	Valor do Capital Integralizado
Fundador 01	R\$ 60.000,00
Fundador 02	R\$ 60.000,00
Fundador 03	R\$ 60.000,00
Fundador 04	R\$ 60.000,00
Fundador 05	R\$ 60.000,00

3.5. FONTE DE RECURSOS

- Eletrodomésticos: fogão, batedeira, liquidificador, geladeiras, forno industrial, microondas, juicer (máquina de suco), cafeteira;
- Utensílios de cozinha: formas para tortas e bolos, talheres, pegador, escumadeira, pratos, copos, panelas, tacho para frituras, balança;

- Ingredientes: farinhas sem glúten (milho, mandioca, arroz), polvilho doce e azedo, amido de milho, produtos sem lactose (creme de leite, leite, leite condensado), ovos, cacau em pó, óleos (girassol e soja), açúcar, carnes em geral, sal, azeite, temperos;
- Móveis: estufa, balcão refrigerado, cadeiras, mesas, armários, balcão (caixa), prateleiras,
- Outros: computador, televisão, máquina de cartão, telefones;

3.6. ANÁLISE DE MERCADO

3.6.1. Análise dos Clientes

A empresa atuará na região de Tupã e terá como público alvo mulheres de 15 a 35 anos pertencentes a classe social B e C, que possuem intolerância ao glúten ou mulheres que buscam por uma alimentação saudável.

Com a falta de estabelecimentos que preparam alimentos adequados a pessoas que possuem algum tipo de intolerância, a doceria se preocupará com a produção segura dos alimentos, para que não ocorra contaminação dos produtos, no momento do preparo, trazendo assim segurança aos consumidores.

3.6.2. Análise dos Concorrentes

	Qualidade do Produto/Serviço	Preço	Condições de Pagamento	Atendimento	Serviços Oferecidos
S.O.S Alergia.	Produtos selecionados, livres de substâncias alérgicas.	R\$ 6,90	A Vista e no cartão.	Loja física.	Produtos para alérgicos.
Padaria Sem Glúten Sabor de Saúde.	Alimentos naturais, nutritivos, isentos de glúten, leite, soja e açúcar. Todos os produtos são hipoalergênico	R\$ 6,50	A Vista e no cartão.	Loja física e lojas parceiras.	Venda de alimentos Hipoalergênicos.
Padaria Doce Dia.	Produtos frescos e de alta qualidade.	R\$ 5,25	A Vista e no cartão.	Loja física.	Venda de doces, salgados e bebidas.

Conclusão da Análise dos Concorrentes: As concorrentes da Doceria Harmonia de Sabores que mais se destacam no mercado são:

- SOS Alergia, localizada em Marília. É uma concorrente direta, pois também vende produtos específicos para alérgicos e intolerantes à glúten e lactose (entre diversas outras substâncias). O que difere nossa empresa dessa concorrente, é que a Harmonia de Sabores é um estabelecimento onde os clientes podem consumir os produtos no próprio local, sendo assim um ambiente que proporciona o convívio social. Não há diferença significativa de preços.

- Sabor de Saúde, padaria localizada em São Paulo. É uma concorrente indireta, devido à localização. É semelhante à Harmonia de Sabores, pois também serve os alimentos no local, e utiliza sua preparação alternativa variadas para

os ingredientes proibidos aos alérgicos, tendo assim um cardápio diversificado, mas ao mesmo tempo atrativo tanto para alérgicos quanto não-alérgicos. O site da padaria disponibiliza as informações nutricionais dos produtos, para que os clientes saibam o que estão consumindo – o que também é uma prática da Harmonia de Sabores, para que o cliente se sinta seguro em relação ao que está comendo em nossa doceria.

- Padaria Doce Dia, localizada em Tupã. Concorrente direta. A padaria produz, sob encomenda, alguns produtos sem glúten e outros voltados ao público fitness (suco detox, por exemplo). Não há informação a respeito do preparo desses produtos, se são totalmente separados os que têm e os que não têm glúten. Esta é uma vantagem da nossa empresa, pois o preparo em local inadequado ou com manuseio incorreto pode ocasionar contaminação cruzada dos alimentos e prejudicar o cliente alérgico/intolerante.

3.6.3. Análise dos Fornecedores

Ordem	Nome do Fornecedor	Descrição do Item	Preço	Condições de Pagamento	Prazo de Entrega	Localização do Fornecedor
1	Genevy Industria e Comércio de Chocolates sem Lactose	Chocolate Zero 80g: Zero Caseína, Proteína Anima, Lactose, Glúten, Oleaginosas, Transgênicos e Gorduras Trans.	R\$ 10,60	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	São Paulo - SP
	Genevy Industria e Comércio de Chocolates sem Lactose	Chocolate Only 80g: Zero Caseína, Proteína Animal, Lactose, Soja, Glúten, Oleaginosas, Aromatizantes Emulsificantes,	R\$ 16,20	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	São Paulo - SP

		Transgênicos, Adoçantes Artificiais ou Refinados e Gorduras Trans.				
	Genevy Industria e Comércio de Chocolates sem Lactose	50 Mini Tabletes de 5g CHIA - 54% Cacau (Sem Açúcar, Lactose e Glúten)	R\$ 53,00	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	São Paulo - SP
2	Aminna Alimentos LTDA-EPP	Fécula de mandioca sem glúten sem Lactose 400g.	R\$ 6,50	Boleto Bancário ou Cartão	Até 20 dias	Blumenau - SC
	Aminna Alimentos LTDA-EPP	Farinha sem Glúten 500g.	R\$ 7,90	Boleto Bancário ou Cartão	Até 20 dias	Blumenau - SC
	Aminna Alimentos LTDA-EPP	Pão integral sem glúten, zero ovo, sem açúcar, e sem lactose. 450g.	R\$ 12,90	Boleto Bancário ou Cartão	Até 20 dias	Blumenau - SC
	Aminna Alimentos LTDA-EPP	Bolo sem glúten, sem açúcar, sem lactose, com cacau 150g.	R\$ 10,50	Boleto Bancário, Cartão ou até 30 dias após a entrega do produto.	Até 20 Dias	Blumenau - SC
	Aminna Alimentos LTDA-EPP	Torrada Integral Sem adoçantes artificiais, Livre de corantes artificiais, Sem aromatizante artificial, Sem glúten, Sem lactose, Livre de conservantes 90g.	R\$ 8,30	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 20 dias	Blumenau - SC

	Aminna Alimentos LTDA-EPP	Mix para Pão Sem glúten, Sem lactose, Livre de conservantes 350g.	R\$ 8,90	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 20 dias	Blumenau - SC
3	Nova Fitos Comércio e Distribuição LTDA.	Chocolate Amargo Zero Açúcar, Lactose, Glúten 30g	R\$ 4,10	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	Valinhos - SP
	Nova Fitos Comércio e Distribuição LTDA.	Achocolatado Gold Diet Sem adição de açúcar, não contém glúten, 210g	R\$ 14,96	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	Valinhos - SP
	Nova Fitos Comércio e Distribuição LTDA.	Cookies integrais cacau e avelã Nutry 40g	R\$ 4,50	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	Valinhos - SP
	Nova Fitos Comércio e Distribuição LTDA.	Achocolatado Orgânico sem lactose 400g	R\$ 20,15	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	Valinhos - SP
	Nova Fitos Comércio e Distribuição LTDA.	Açúcar mascavo orgânico Svili sem glúten 500g	R\$ 9,74	Boleto Bancário ou Cartão.	Até 8 dias	Valinhos - SP

Conclusão da Análise dos fornecedores:

Genevy Industria e Comércio de Chocolates sem Lactose –

Situada em São Paulo, produz chocolates em tablets sem glúten, sem lactose, com zero adição de açúcar. Alguns itens são também livres de caseína, gordura animal, gordura trans, aromatizantes e ingredientes transgênicos. Isso é importante, pois torna o produto que será ofertado para o nosso cliente o mais natural possível, o que é fundamental, já que a Harmonia de Sabores atenderá tanto o público intolerante como também o público que está em busca de uma dieta mais saudável e melhor balanceada. O prazo de entrega é de 8 dias, e a forma de pagamento é cartão ou boleto bancário.

Aminna Alimentos LTDA-EPP – Localizada em Blumenau, Santa

Catarina, produz fécula de mandioca, farinha e mix para pão sem glúten, além de bolos, pães e torradas. Além de não conter glúten, os produtos são também livres de lactose, conservantes, corantes, aromatizantes e adoçantes artificiais. Por estar em outra região do país, o prazo de entrega é mais longo, de até 20 dias, mas escolhemos este fornecedor por podermos adquirir vários itens necessários à nossa produção num mesmo local, com um bom preço. A forma de pagamento é cartão ou boleto bancário e pode ser feito até 30 dias após a entrega do produto.

Nova Fitos Comércio e Distribuição LTDA. – Em Valinhos, no

interior do estado de São Paulo, a Nova Fitos fornece chocolate amargo e achocolatado livres de glúten, lactose e açúcar. Dela adquirimos também cookies integrais e açúcar mascavo orgânico. O prazo de entrega é de 08 dias e a forma de pagamento, assim como no caso dos demais fornecedores, é através de cartão ou boleto bancário.

3.7. PLANO DE MARKETING

3.7.1. Descrição dos Principais Produtos ou Serviços

A empresa oferece para seus clientes produtos diferenciados do mercado, pois todos são fabricados sem glúten e lactose. Cada produto é feito com ingredientes específicos e preparado por uma equipe treinada e responsável para que não ocorra nenhuma contaminação ao utilizar os utensílios de cozinha. Os doces, salgados, tortas e pães são feitos para serem consumidos no estabelecimento ou sob encomenda. Para os que quiserem levar para a viagem, serão entregues dentro de potinhos personalizados com nome e telefone da empresa conforme a escolha do cliente.

Uma caixa de sugestões será colocada na loja para aqueles que quiserem compartilhar ideias, fazer elogios ou críticas e sugerir novos produtos para serem vendidos. O objetivo é que nossa empresa atenda cada vez melhor a necessidade do nosso cliente.

3.7.2. Preço

TODOS OS PRODUTOS NÃO CONTEM GLÚTEN					
SALGADOS		DOCES		BEBIDAS	
PASTEL (carne, frango e pizza)	R\$ 5,50	BRIGADEIRO/ BEIJINHO	R\$ 2,50	ÁGUA	R\$ 2,50
COXINHA (carne e frango)	R\$ 6,00	TRUFA (brigadeiro, maracujá, limão, abacaxi e morango)	R\$ 3,00	SUCO NATURAL DE LARANJA	COPO R\$ 5,00 JARRA R\$ 8,50
ESFIRRA (carne, frango e calabresa)	R\$ 6,50	MOUSSE (chocolate, maracujá, abacaxi e limão)	R\$ 5,00	SUCOS NATURAIS (POLPA) (acerola, limão,	COPO R\$ 4,50 JARRA

				abacaxi, maracujá, uva, manga e caju	R\$ 8,00
PÃO DE QUEIJO	R\$ 2,50	TORTINHA DOCE (chocolate, maçã, limão e morango)	R\$ 6,00	CAFÉ	R\$ 1,50
TORTA SALGADA (legumes, carne, frango e calabresa)	R\$ 6,00	PETIT GATEAU	R\$ 4,50		
PÃO RECHEADO (frango, carne e calabresa)	R\$ 6,50	BOLO- PEDAÇO (chocolate, milho, fubá cremoso, cenoura e laranja)	R\$ 5,00		
		BARRA DE CHOCOLATE 50g	R\$ 5,00		

3.7.3. Estratégias Promocionais

A empresa utilizará as redes sociais para divulgar seus produtos, informações sobre horário de atendimento, localidade, novidades e promoções.

Cada produto terá suas embalagens personalizadas com o nome e telefone da empresa, contendo frase e imagem referente ao tema "Estações do ano". Cada estação do ano terá um doce decorado com a fruta típica da época. Além do carinho a mais com os clientes, eles podem colecionar estas embalagens e experimentar todos os sabores que a nossa doceria oferece.

Ao longo do ano haverá também promoções em datas comemorativas, como dia das mães, dia dos pais, páscoa, natal e ano novo.

Figura 01 - Flyer de divulgação



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Figura 02 - Etiquetas das embalagens



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

Figura 03 - Cartão de visita.



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

3.7.4. Estrutura de Comercialização

A Doceria Harmonia de Sabores possui um atendimento especializado para seus clientes no estabelecimento desde a preparação dos produtos até o atendimento do balconista. Nas redes sociais, temos a página do facebook contendo informações detalhadas de cada produto vendido na loja e através do chat os clientes podem tirar suas dúvidas.

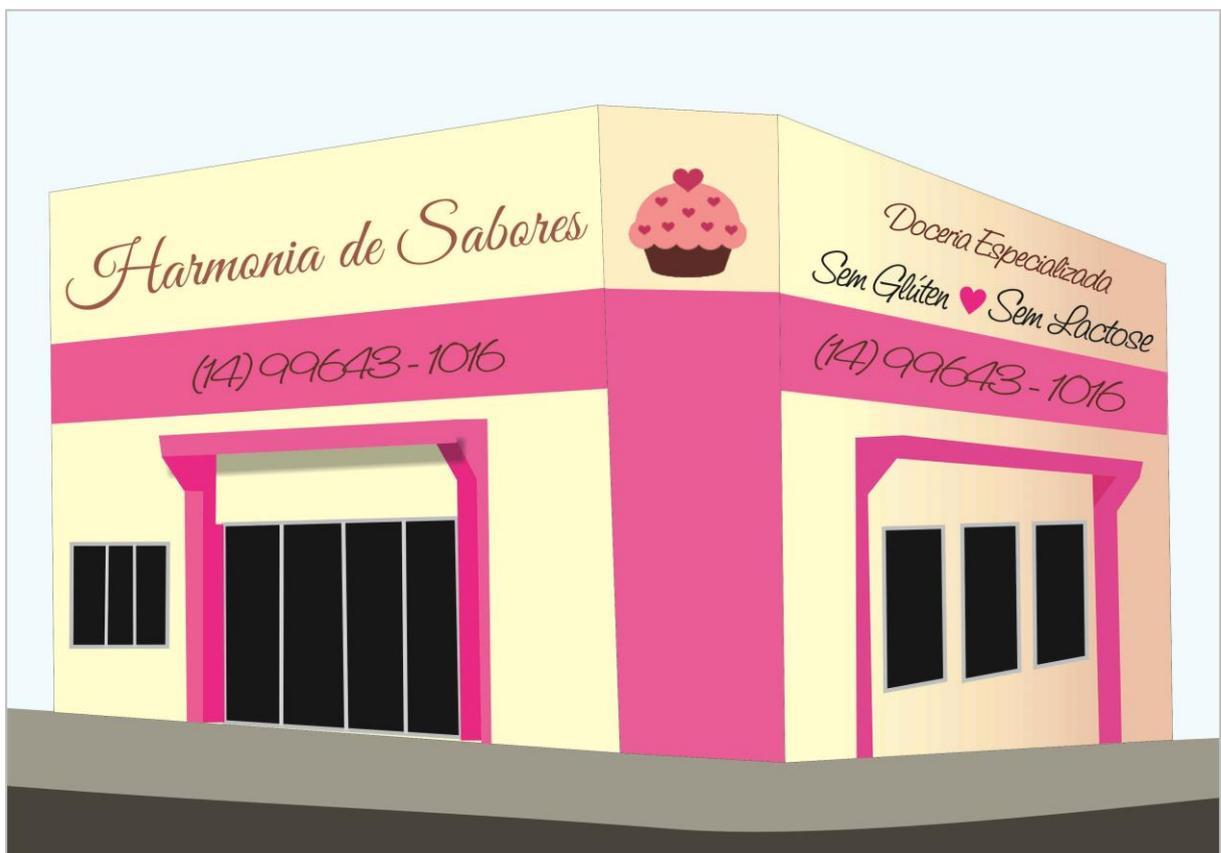
3.7.5. Localização da Empresa

Endereço da Empresa: Rua Tapuias, 180	
Bairro: Centro	Cidade/Estado: Tupã/SP
Telefone: (14) 99643-1016	

A empresa está localizada na Rua Tapuias, esquina com a rua Carijós, no centro da cidade. Por ser uma via de grande fluxo de pessoas, a rua Tapuias é um ponto estratégico para que a loja seja conhecida por todos, mas principalmente para aquelas pessoas que possuem intolerância ou alergia ao glúten.

O estabelecimento é um lugar amplo e arejado e dispõem de mesas para que o cliente se sinta à vontade e contente por frequentar um ambiente que ofereça produtos diferenciados.

Figura 04 – Fachada da Loja

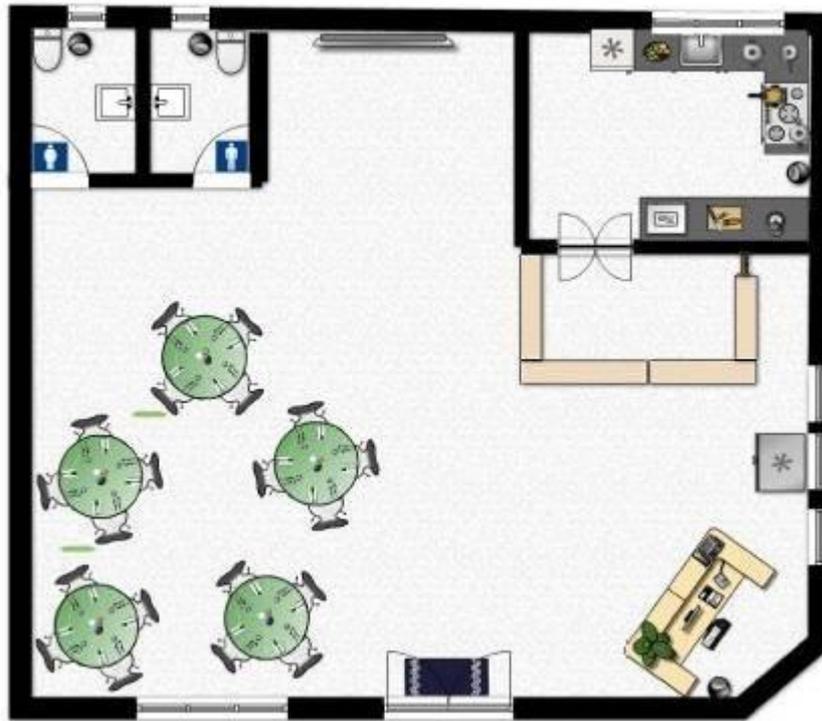


Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

3.8. PLANO DE OPERACIONAL

3.8.1. Layout ou Arranjo Físico

Figura 05 - Layout



Fonte: Elaborado pelos autores, 2016.

3.8.2. Capacidade Produtiva

O volume de produção foi estimado respeitando a capacidade produtiva dos equipamentos e o número de funcionários.

Produto	Capacidade produtiva
Pastel	600
Coxinha	740
Esfirra	500
Pão de Queijo	1000
Torta salgada	500
Pão recheado	800
Brigadeiro	1200
Beijinho	1200

Trufa	500
Mousse	350
Tortinha doce	300
Petit Gateau	400
Bolo (pedaço)	800
Barra de chocolate 50g	550
Água	950
Suco natural de laranja -Copo	900
-Jarra	500
Sucos naturais -Copo	800
-Jarra	400
Café	900
Total	13.890

3.8.3. Necessidade de Pessoal

Cargo	Função	Qualificação Necessária
Administradora geral	Administrar todas as atividades da empresa	Técnico em Administração.
Responsável pela área de produção	Supervisionar a produção: segurança, higiene e qualidade	Ensino médio completo e Treinamento específico para a área.
Responsável pela área de marketing	Elaborar pesquisas de mercado e estratégias de divulgação	Técnico em Marketing ou Técnico em Administração
Gerente financeiro	Planejamento de finanças, gestão da equipe, auxílio na tomada de decisões da empresa e prestação de contas à diretoria	Graduado ou Técnico em Contabilidade/Administração.
Caixa/Balconista	Recebimento de valores, emissão de nota fiscal, abertura e fechamento do caixa e atendimento ao público.	Ensino médio completo e treinamento específico para a área.

Cozinheira	Preparação de todos os alimentos e bebidas	Ensino fundamental completo e treinamento específico para a área.
Auxiliar de cozinha	Ajudante na preparação dos alimentos e bebidas.	Ensino fundamental completo.

3.9. PLANO DE CUSTOS/FINANCEIRO

3.9.1. Estimativa do Faturamento Mensal da Empresa

ESTIMATIVA DO FATURAMENTO MENSAL DA EMPRESA			
Produto	Quantidade (Estimativa de Vendas)	Preço de Venda Unitário (em R\$)	Faturamento Total (em R\$)
1- Pastel	250	5,50	1375,00
2- Coxinha	370	6,00	2220,00
3- Esfirra	350	6,50	2275,00
4- Pão de queijo	600	2,50	1500,00
5-Torta salgada	250	6,00	1500,00
6- Pão recheado	400	6,50	2600,00
7- Brigadeiro	600	2,50	1500,00
8- Beijinho	400	2,50	1000,00
9- Trufa	200	3,00	600,00
10- Mousse	150	5,00	750,00
11- Tortinha doce	180	6,00	1080,00
12- Petit gateau	150	4,50	675,00
13- Bolo (pedaço)	400	5,00	2000,00
14- Barra de chocolate 50g	200	5,00	1000,00
15- Água	400	3,00	1200,00
16- Suco natural de laranja	600	Copo - 5,00	3000,00
	300	Jarra - 8,50	2550,00
17- Sucos naturais	400	Copo-4,50	1800,00
	200	Jarra-8,00	1600,00
18- Café	600	1,50	900,00
TOTAL	7000	-	31.125,00

3.9.2. Estimativa do Custo Unitário Variável para cada Produto

A Doceria Harmonia de Sabores terá em seu cardápio dezoito produtos. Para fins de análise de dados, selecionamos os seis principais e demonstramos, abaixo, o custo unitário variável de cada um deles.

Produto 01.

CUSTO UNITÁRIO VARIÁVEL POR PRODUTO			
Produto Pão de Queijo			
Material/Insumos utilizados	Quantidade Necessária	Custo Unitário	TOTAL
Mandioquinha (batata -baroa)	30g	0,0015	0,045
Ovo	10g	0,005	0,0506
Polvilho Azedo	33g	0,0025	0,0825
Azeite	5ml	0,03	0,15
Sal	0,2g	0,0008	0,00016
TOTAL	-	0,04	0,33

Custo variável mensal: R\$ 0,33x600 = R\$ 198,00

Produto 02.

CUSTO UNITÁRIO VARIÁVEL POR PRODUTO			
Produto Pão Recheado de Frango (Pedaço)			
Material/Insumos utilizados	Quantidade Necessária	Custo Unitário	TOTAL
Farinha de arroz	16,50g	0,002484	0,041
Aveia em flocos	4g	0,004	0,016
Polvilho doce	15g	0,00253	0,038
Fermento biológico	1g	0,015	0,015
Chia	2,60g	0,03	0,078
Claras	12,80g	0,005	0,064
Peito de frango	100g	0,006	0,60
Cebola	20g	0,0024	0,048
Tomate	53g	0,002	0,11
Alho	0,4g	0,02	0,008
Óleo de coco	2ml	0,03	0,06
TOTAL	-	0,12	1,08

Custo variável mensal: R\$ 1,08x150 = 162,00

Produto 03.

CUSTO UNITÁRIO VARIÁVEL POR PRODUTO			
Produto Brigadeiro			
Material/Insumos utilizados	Quantidade Necessária	Custo Unitário	TOTAL
Leite de soja em pó	20g	0,004	0,08
Adoçante	25ml	0,01	0,25
Cacau em pó	2g	0,016	0,032
Forma descartável – Embalagem	1	0,015	0,015
TOTAL	-	0,05	0,38

Custo variável mensal: R\$ 0,38x400 = 152,00

Produto 04.

CUSTO UNITÁRIO VARIÁVEL POR PRODUTO			
Produto Bolo de Fubá Cremoso (Pedaço)			
Material/Insumos utilizados	Quantidade Necessária	Custo Unitário	TOTAL
Ovo	5g	0,005	0,025
Leite de coco	6,25ml	0,005	0,312
Açúcar	20g	0,0019	0,038
Manteiga vegetal	1,20g	0,006	0,0072
Fubá	12g	0,002	0,024
Farinha de arroz	2,60g	0,0025	0,0065
Fermento químico em pó	1g	0,025	0,025
TOTAL	-	0,05	0,44

Custo variável mensal: R\$ 0,44x150 = 66,00

Produto 05.

CUSTO UNITÁRIO VARIÁVEL POR PRODUTO			
Produto Suco Natural de Laranja (Copo)			
Material/Insumos utilizados	Quantidade Necessária	Custo Unitário	TOTAL
Laranja	5	0,18	0,90
TOTAL	-	0,18	0,90

Custo variável mensal: R\$ 0,90x200 = 180,00

Produto 06.

CUSTO UNITÁRIO VARIÁVEL POR PRODUTO			
Produto Café			
Material/Insumos utilizados	Quantidade Necessária	Custo Unitário	TOTAL
Café	2g	0,0134	0,0268
Água	50ml	0,000005	0,00025
Adoçante	2ml	0,01	0,02
TOTAL	-	0,02	0,05

Custo variável mensal: 0,05x300 = 15,00

3.9.3. Estimativa dos Custos Fixos Mensais da Empresa

CUSTOS FIXOS	
Custos	Valores
Aluguel	R\$ 2.000,00
Salários (salário + encargos)	R\$ 2.800,00
IPTU (mensal)	R\$ 84,81
Material de Escritório	R\$ 150,00
Material de Limpeza	R\$ 200,00
Escritório de Contabilidade	R\$ 1.500,00
Manutenção dos Equipamentos	R\$ 100,00
Pró-labore	R\$ 7.500,00
Total	R\$ 14.334,81

3.9.4. Margem de Contribuição Unitária

Produto 01: PÃO DE QUEIJO

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA	
Custos	Valores
Receita Total (preço de venda)	R\$ 2,50
Custos variáveis unitários	R\$ 0,33
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	R\$ 2,17

Produto 02: PÃO RECHEADO DE FRANGO

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA	
Custos	Valores
Receita Total (preço de venda)	R\$ 6,50
Custos variáveis unitários	R\$ 1,08
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	R\$ 5,42

Produto 03: BRIGADEIRO

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA	
Custos	Valores
Receita Total (preço de venda)	R\$ 2,50
Custos variáveis unitários	R\$ 0,38
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	R\$ 2,12

Produto 04: BOLO DE FUBÁ CREMOSO (PEDAÇO)

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA	
Custos	Valores
Receita Total (preço de venda)	R\$ 5,00
Custos variáveis unitários	R\$ 0,44
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	R\$ 4,56

Produto 05: SUCO NATURAL DE LARANJA (COPO)

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA	
Custos	Valores
Receita Total (preço de venda)	R\$ 5,00
Custos variáveis unitários	R\$ 0,90
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	R\$ 4,10

Produto 06: CAFÉ

MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO UNITÁRIA	
Custos	Valores
Receita Total (preço de venda)	R\$ 1,50
Custos variáveis unitários	R\$ 0,05
MARGEM DE CONTRIBUIÇÃO	R\$ 1,45

3.9.5. Ponto de Equilíbrio

$$\text{Índice da Margem de Contribuição} = \frac{31.125,00 \text{ (faturamento Total)} - 3,18}{(0,33+1,08+0,38+0,44+0,90+0,05)}$$

$$31.125,00$$

$$\text{Índice da Margem de Contribuição} = 31.121,82 / 31.125,00 = 0,99$$

$$\text{PE (Ponto de Equilíbrio)} = \frac{14.334,81}{0,99}$$

$$\text{PE} = \text{R\$ } 14.479,60$$

3.10. AVALIAÇÃO ESTRATÉGICA

	Fatores Internos (Controláveis)	Fatores Externos (Incontroláveis)
Pontos Fortes	Forças: produto diferenciado, funcionários capacitados, qualidade do produto.	Oportunidades: procura por alimentação saudável, falta de concorrentes.
Pontos Fracos	Fraquezas: preço, localização.	Ameaças: rejeição do consumidor, novos entrantes.

Conclusão da Análise SWOT:

Pontos Fortes:

- **Produto Diferenciado:** nossos produtos são 100% isentos de glúten, sendo totalmente seguros para o consumo de pessoas celíacas. Além disso, são preparados da forma mais natural possível, o que também atende ao público fitness, e também àqueles que buscam uma alimentação mais saudável.
- **Funcionários Capacitados:** nossa equipe, desde a responsável pela produção e manuseio dos alimentos da cozinha, até a atendente do balcão, é especialmente treinada para que não haja qualquer tipo de contaminação cruzada.
- **Qualidade do Produto:** os alimentos são produzidos com ingredientes da mais alta qualidade, garantindo assim não apenas um produto seguro, mas também saboroso e atraente tanto para o público celíaco quanto para o público comum.

Pontos Fracos:

- **Preço:** devido a nossos ingredientes diferenciados que, na maioria das vezes, precisam ser adquiridos fora de Tupã, os preços dos produtos podem ser um pouco mais altos do que os praticados em docerias comuns.

- Localização: em razão do alto preço do aluguel na avenida principal da cidade, o estabelecimento está localizado em uma área ainda central, porém com menos visibilidade.

Oportunidades:

- Procura por alimentação saudável: cada vez mais as pessoas buscam uma alimentação melhor, seja por questões de saúde, seja por estética. Assim, elas têm procurado ingerir alimentos mais saudáveis e menos calóricos não apenas nas refeições, mas também nos momentos de lazer, como quando se encontram para tomar um café, ou comer um doce. É uma forma de manter a saúde sem perder o prazer de comer o que se gosta. E essa é uma das grandes apostas da Harmonia de Sabores.

- Falta de concorrentes: atualmente, não existe em Tupã um estabelecimento que seja 100% sem glúten. Há apenas padarias que produzem um ou outro tipo de alimento sem glúten (mais comumente o pão) esporadicamente, ou sob encomenda. No entanto, mesmo nestes casos, não existe o cuidado em evitar a contaminação, e muitas vezes os colaboradores sequer sabem o que significa a palavra glúten, e o quão prejudicial ele pode ser ao cliente, caso haja contaminação. A Harmonia de Sabores é a primeira a atender, de fato, as necessidades do público celíaco.

Ameaças:

- Rejeição do Consumidor: para o público celíaco, a ideia de um estabelecimento que atenda suas demandas pode ser atraente. Porém, muitos desses possíveis clientes já estão acostumados a preparar suas próprias refeições em casa, devido à insegurança que sentem em consumir alimentos fora de casa. Convencê-los de que é possível alimentar-se na Harmonia de Sabores em total segurança será um dos nossos maiores desafios.

- Novos Entrantes: como o mercado de alimentação saudável tem crescido e os casos de doença celíaca também têm aumentado, é possível que mais empreendedores estejam dispostos a investir neste ramo, gerando concorrência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho, abordamos a produção de alimentos sem glúten. Através de pesquisa realizada na ETEC Prof. Massuyuki Kawano, percebemos que não apenas faltam estabelecimentos especializados nessa área em Tupã, mas falta também informação acerca do glúten. A maioria dos que responderam à pesquisa demonstraram desconhecimento sobre o que é a substância, o que é a doença celíaca, e quais os efeitos do consumo de alimentos inapropriados para a dieta dos intolerantes. E, de acordo com a pesquisa bibliográfica, é possível concluir que esse desconhecimento se estende aos responsáveis pela produção de alimentos nos restaurantes e lanchonetes, que pouco se preocupam em produzir os alimentos sem glúten separadamente dos produtos comuns – gerando, assim a contaminação cruzada.

Em alguns questionamentos, como qual alimento seria o mais procurado em um estabelecimento especializado, ou com que frequência procurariam um lugar assim, pudemos notar que muitas respostas derivam da falta de entendimento do assunto, mesmo entre pessoas que conhecem celíacos. O consenso de que essas pessoas simplesmente não devem comer fora e, quando for o caso, devem levar sua própria comida já é tão conhecido que, não se tendo notícia de um lugar que possam frequentar, as pessoas sequer cogitam com que frequência elas poderiam sair para comer se pudessem, ou quais produtos mais gostariam de encontrar.

Constatamos também que a qualidade do produto, bom atendimento e pessoas dispostas a ajudar são fatores levados em consideração pelos pesquisados na hora de se alimentar fora de casa. Isso foi um ponto extremamente relevante, uma vez que qualidade e atendimento diferenciado são os diferenciais na empresa que desenvolvemos ao longo desse projeto.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Graziela. **Doença celíaca: quase 2 milhões de brasileiros não podem comer glúten.** Globo Repórter. São Paulo: 2010. Disponível em: <<http://g1.globo.com/globo-reporter/noticia/2010/05/doenca-celiaca-quase-2-milhoes-de-brasileiros-nao-podem-comer-gluten.html>>. Acesso em: 25 abr. 2016.

CRUZ, Elaine. **Caminhada no Ibirapuera lembra dificuldades dos celíacos para comprar produtos sem glúten.** Agência Brasil. São Paulo: 2010. Disponível em: <<http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2010-05-23/caminhada-no-ibirapuera-lembra-dificuldades-dos-celiacos-para-comprar-produtos-sem-gluten>>. Acesso em: 28 abr. 2016.

DIAS, Sabrina da Silva. et al.. **Utilização do APPCC como Ferramenta da Qualidade em Indústrias de Alimentos.** Rev. de Ci. Vida. Seropédica, julho/dezembro 2010, 111 p.

FENACELBRA. **Alimentação sem Glúten é opção de negócios.** Associação dos celíacos do Brasil. Rio de Janeiro: S/D. Disponível em: <http://www.fenacelbra.com.br/ancelbra_rj/alimentacao-sem-gluten-e-opcao-de-negocios/>. Acesso em: 25 abr. 2016.

GOUVEIA, Priscila Faragede. **Avaliação de contaminação por glúten em alimentos isentos de glúten comercializados em panificadoras.** Brasília: UnB, 2014. Dissertação - Pós-Graduação em Nutrição Humana do Departamento de Nutrição, Universidade de Brasília. Brasília, 2014.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002, 282 p.

RAQUEL, Benati. **A DIETA SEM GLÚTEN.** Rio sem Glúten. Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <http://www.riosemgluten.com/a_dieta_sem_gluten.html>. Acesso em: 27 abr. 2016

RIBEIRO, Caroline Moura Paz. **Estudo de caso: um olhar sobre o cuidado na produção de alimentos permitidos ao portador (a) da doença celíaca.** Brasília: UnB, 2009. Monografia - Curso de Especialização em Qualidade em Alimentos, Centro de Excelência em Turismo – CET. Brasília, 2009.

SILVA, Ana Carolina da. **Processo e Arranjo Físico.** Florianópolis: UFSC, 2009. Trabalho de Conclusão de Estágio - Curso de Graduação em Administração a Distância, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2009.

SOUZA, Júlia et al. **Conhecimento de donos de estabelecimentos comerciais de alimentação sobre doença celíaca.** Revista Nutrir, Ponta Grossa, Vol.1, nº2, Jan/Jul. 2015.

APÊNDICE A – MODELO BÁSICO DE CONTRATO SOCIAL

SOCIEDADE LIMITADA

CONTRATO DE CONSTITUIÇÃO DE DOCERIA HARMONIA DE SABORES

1. Amanda Battel Camarinho, brasileira, natural de Tupã-SP, solteira, nascida em 07/10/1990, empresária, portadora do CPF 389.121.998-97, RG 47.103.950-0, expedido por SSP-SP do estado de SP, domiciliada na rua Paiaquás, 1445 Centro, cidade de Tupã/SP, CEP 17.604-040 e,

Jussara Linhares Murini, brasileira, natural de Tupã-SP, solteira, nascida em 22/05/1986, empresária, portadora do CPF 350.886.428-65, RG 41.831.932-7, expedido por SSP-SP do estado de SP, domiciliada na Rua Paiaquás, 1475 Centro, Tupã/SP, CEP 17.604-040 e,

Ketlli Toyonaga de Jesus, brasileira, natural de Tupã-SP, solteira, nascida em 16/04/1996, empresária, portadora do CPF 357.626.138-95, RG 37.529.256-9, expedido por SSP-SP do estado de SP, domiciliada na avenida José de Micheli Filho, 125 Parque Ipiranga, cidade de Tupã/SP, CEP 17.602-030 e,

Natália de Oliveira Soares, brasileira, natural de Quatá-SP, solteira, nascida em 16/02/1998, empresária, portadora do CPF 439.650.058-04, RG 53785225-6, expedido por SSP-SP do estado de SP, domiciliada na rua Ricardo Dalla Pria, 30 Santa Cruz, cidade de Quatá/SP, CEP 17.780-000 e,

2. Pâmela Neto Rosa, brasileira, natural de Pompéia-SP, solteira, nascida em 08/09/1997, empresária, portadora do CPF 405.340.838-54, RG 45.470.972-9, expedido por SSP-SP do estado de SP, domiciliada na rua Ermindo Patrocinio, 131 Vila Paulínia, cidade de Pompéia/SP, CEP 17.580-000 constituem uma sociedade limitada, mediante as seguintes cláusulas:

1ª A sociedade girará sob o nome empresarial Doceria Harmonia de Sabores e terá sede e domicílio na rua Tapuias, 180 Centro, Tupã/SP, CEP 17.601-010.

2ª O capital social será R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais) dividido em 05 quotas de valor nominal R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), integralizadas, neste ato em moeda corrente do País, pelos sócios:

Amanda Battel Camarinho	nº de quotas	01	R\$ 60.000,00.
Jussara Linhares Murini	nº de quotas	01	R\$ 60.000,00.
Ketlli Toyonaga de Jesus	nº de quotas	01	R\$ 60.000,00.
Natália de Oliveira Soares	nº de quotas	01	R\$ 60.000,00.
Pâmela Neto Rosa	nº de quotas	01	R\$ 60.000,00.

3ª O objeto será a constituição da empresa Doceria Harmonia de Sabores, especializada na produção e comercialização de produtos sem glúten para atender o público celíaco e os que buscam uma alimentação saudável.

4ª A sociedade iniciará suas atividades em 10 de dezembro de 2017 e seu prazo de duração é indeterminado.

5ª As quotas são indivisíveis e não poderão ser cedidas ou transferidas a terceiros sem o consentimento do outro sócio, a quem fica assegurado, em igualdade de condições e preço direito de preferência para a sua aquisição se postas à venda, formalizando, se realizada a cessão delas, a alteração contratual pertinente.

6ª A responsabilidade de cada sócio é restrita ao valor de suas quotas, mas todos respondem solidariamente pela integralização do capital social.

7ª A administração da sociedade caberá a Amanda Battel Camarinho com os poderes e atribuições de Administradora autorizado o uso do nome empresarial, vedado, no entanto, em atividades estranhas ao interesse social ou assumir obrigações seja em favor de qualquer dos quotistas ou de terceiros, bem como onerar ou alienar bens imóveis da sociedade, sem autorização do outro sócio.

8ª Ao término de cada exercício social, em 31 de dezembro, o administrador prestará contas justificadas de sua administração, procedendo à elaboração do inventário, do balanço patrimonial e do balanço de resultado econômico, cabendo aos sócios, na proporção de suas quotas, os lucros ou perdas apurados.

9ª Nos quatro meses seguintes ao término do exercício social, os sócios deliberarão sobre as contas e designarão administradores quando for o caso.

10ª A sociedade poderá a qualquer tempo, abrir ou fechar filial ou outra dependência, mediante alteração contratual assinada por todos os sócios.

11ª Os sócios poderão, de comum acordo, fixar uma retirada mensal, a título de "pro labore", observadas as disposições regulamentares pertinentes.

12ª Falecendo ou interditado qualquer sócio, a sociedade continuará suas atividades com os herdeiros, sucessores e o incapaz. Não sendo possível ou inexistindo interesse destes ou dos sócios remanescentes, o valor de seus haveres será apurado e liquidado com base na situação patrimonial da sociedade, à data da resolução, verificada em balanço especialmente levantado.

Parágrafo único - O mesmo procedimento será adotado em outros casos em que a sociedade se resolva em relação a seu sócio.

13ª Os Administradores declaram, sob as penas da lei, de que não estão impedidos de exercer a administração da sociedade, por lei especial, ou em virtude de

condenação criminal, ou por se encontrarem sob os efeitos dela, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato, ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, fé pública, ou a propriedade.

14ª Fica eleito o foro da comarca de Tupã para o exercício e o cumprimento dos direitos e obrigações resultantes deste contrato.

E por estarem assim justos e contratados assinam o presente instrumento em 02 vias.

Tupã/SP, 10 de novembro de 2017.

Amanda Battel Camarinho

Jussara Linhares Murini

Ketlli Toyonaga de Jesus

Natalia de Oliveira Soares

Pâmela Neto Rosa

Visto: _____ OAB/SP 269.667

Ricardo Saraiva Ambrosio

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ALUNOS DA ETEC PROFESSOR MASSUYUKI KAWANO

Assinale apenas **UMA** alternativa:

1- () Feminino () Masculino

2- Qual a sua idade?

() até 17 anos

() 18 a 35 anos

() 36 a 45 anos

() 46 a 60 anos

() acima de 60 anos

3- Você tem intolerância ao glúten?

() Sim, sou intolerante

() Não, mas conheço alguém que seja intolerante

() Não e não conheço alguém que seja intolerante

4- O que é mais importante para você ao frequentar um estabelecimento comercial?

() bom atendimento

() conhecimento dos funcionários sobre o produto

() qualidade do produto

() ambiente agradável

() preço do produto

5- A presença ou não dos fatores da questão anterior influenciam na sua escolha?

() Sim, me faz retornar no local

() Sim, eu procuro outro estabelecimento

() Não, mesmo que não estejam presentes eu continuo frequentando esses locais

6- Como você avalia a segurança dos estabelecimentos que você frequenta em relação à produção dos alimentos?

() Seguro

() Razoavelmente seguro

() Não me sinto seguro

() Não tenho informação com relação a segurança do estabelecimento

7- Você tem dificuldade de encontrar locais para se alimentar fora de casa por causa da intolerância?

() Sim, sempre tenho dificuldade

() Sim, algumas vezes tenho dificuldade

() Não, nunca tive dificuldade

() Não sou intolerante

8- Com que frequência você vai a locais que vendem alimentos sem glúten?

- Uma vez na semana
- Duas vezes na semana
- Uma vez por mês
- Não frequento

9- Você faz ou já fez uma dieta balanceada?

- Sim, por necessidade
- Sim, por opção
- Não, nunca fiz dieta

10- Qual produto sem glúten você procura com mais frequência em um estabelecimento?

- Pão de queijo
- Brigadeiro
- Pão recheado
- Bolos
- Mousse
- Bebidas
- Nenhum

APÊNDICE C – QUADRO DE MODELAGEM DE NEGÓCIOS – FERRAMENTA CANVAS

