

QUE SEJA DOCE MEU “BENDITO DOCE”!

EUFRÁSIO VIEIRA DOS ANJOS JUNIOR
UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB)

QUE SEJA DOCE MEU “BENDITO DOCE”!

INTRODUÇÃO

O presente caso para ensino apresenta a trajetória de Allana, uma estudante que se depara com vários dilemas, primeiro em seguir carreira a partir de sua formação ou empreender no seu negócio de doces e sobremesas. Outro dilema são os desafios diários de uma microempresa situada em uma pequena cidade do interior da Paraíba. O texto relata toda a trajetória da Bendito Doce, iniciando com as motivações do seu surgimento, passando pelo processo de regularização, até o momento da tomada de decisão entre continuar no empreendedorismo ou seguir carreira profissional.

Várias mudanças ocorreram, tanto na vida de Allana quanto na sua empresa Bendito Doce. O processo de regularização da empresa trouxe maiores responsabilidades e necessidade de preocupação com processos de gestão. Mudança de público-alvo, maiores demandas, necessidade de processos gerenciais mais eficazes que acompanhassem todo o desenvolvimento da empresa são alguns aspectos que podem ser identificado no caso. O exemplo da situação de decisão em empreender pode causar inspiração a outros indivíduos que buscam empreender, e que passam por dilemas similares. Todas as ponderações e relatos sobre a empresa encaminham a uma reflexão de como se pode analisar a situação da Bendito Doce?

O CASO

Eram 21 horas do dia 06 de Janeiro de 2018. Enfim, chegou o tão sonhado dia, o baile de formatura. Tudo tinha sido tão trabalhoso, porém o resultado estava muito glamoroso e repleto de requintes e significados. Allana aguardava, ansiosamente, por esse dia, pois estava envolvida com todos os preparativos da festa, pensando nos detalhes que ainda faltavam. Até aquele dia, quantos anos haviam se passado, foi uma trajetória longa, repleta de várias dúvidas e um desejo: *“Quero ser ADVOGADA”*, afirmava Allana, decidida com sua formação. No dia do baile alguns questionamentos sobre a sua vida tomaram conta de suas reflexões. Dona de um dos doces mais conhecidos da cidade de Solânea - Bendito Doce, ela se questiona com o que vai acontecer a partir de agora.

Allana começa a refletir sobre a mudança que iria acontecer na sua vida, e conversa com sua irmã, Deise:

- *Deise, tô parando para perceber que semana que vem eu não irei mais para a UNIDIREITO, tá dando um desespero, como vai ser a vida agora? E a Bendito Doce, o que vou fazer?*

- *Mulheeeeeer, deixa de coisa, hoje é dia de comemorar, estais terminando teu curso tão sonhado. Hoje é dia de festa.*

- *A maquiadora diz: é melhor você ficar sem falar senão eu vou errar!*

E foi a partir dessa conversa que Allana começou a refletir sobre seu lado empreendedor, o que já fez para chegar até aonde chegou, o que ainda precisa fazer, o quanto a Bendito Doce cresceu e tudo que foi investido. Porém, sente muita dificuldade para dar o próximo passo no que seria seu sonho. O que iria acontecer com a Bendito Doce, a sua empresa já conhecida e que tanto a ajudou?

Ao passar todas as festividades da conclusão do curso Allana recebe uma encomenda de 2000 doces *gourmet* que lhe resultou na quitação de todas as despesas da festa e ainda sobrou montante para investir em sua empresa. Essa encomenda é apenas mais uma de várias

que ela recebe e assim, por meio do seu empreendimento, consegue realizar vários dos seus sonhos.

PSIU!! OLHA O EMPREENDEDORISMO BATENDO A SUA PORTA!

- Deise, me ajuda a pensar em algo aqui. Tenho muita vontade de estudar, mas não queria pedir para aos nossos pais pagarem. O que posso fazer para ajudar nas despesas? – perguntou Allana.

- Allana, painho pagaria teu cursinho fácil, fácil. Você trabalhando não vai ter tempo de estudar. – respondeu Deise.

- Mas as despesas aqui são altas, não acho justo pedir mais isso. Vou ter que viajar mais de 160 km para estudar em um pré-vestibular bom.

Buscando ter alguma atividade remunerada, Allana percebeu que nos finais de semana as crianças brincavam em uma praça próxima a sua casa. A partir daí ela identificou a oportunidade de oferecer algum lazer naquela área que já tinha potenciais clientes reunidos.

Ao chegar à sua casa, Allana grita:

- Quem tem 1000 reais para me emprestar? Preciso comprar um parquinho urgentemente para aquelas crianças que estão ociosas sem brincar com nada.

- Allana minha filha, você ficou doida? Comprar parque? – falou a mãe de Allana

- Isso mesmo, mainha, preciso começar a ter uma renda. Vou montar um parquinho ali na praça.

Com o dinheiro emprestado da sua família, ela comprou uma piscina de bolinha e um pula-pula. E assim o sentimento de empreender já batia em sua porta e que dessa maneira Allana começou a sua primeira atividade remunerada. E por muito tempo ficou montando seu parquinho e conseguindo dinheiro para pagar seus estudos.

Saindo do Forno: Surgiu a Bendito doce

Percebendo o aumento da quantidade de pessoas que estavam frequentando a praça por causa do parquinho, Allana verificou uma nova oportunidade, e comentou com sua irmã sobre:

- Posso oferecer algo a mais!

Nesse momento surgiu a ideia de produzir doces para vender. Então, ela começou a fazer seus primeiros docinhos para serem vendidos no parquinho e aproveitar o tempo que as crianças e seus acompanhantes esperavam para brincar.

De início, ela começou a fazer brigadeiros, bem casados e surpresa de uva. Como sempre presou pela qualidade, seus docinhos começaram a ficar famosos e as mães que levavam seus filhos para brincar no parque começaram a encomendar os docinhos para as festas das crianças.

Allana possui uma família de origens empreendedoras, na qual cresceu vendo seus avós comercializarem materiais de construção em Solânea. Esse aspecto a ajudou no momento de ter ideia de como obter uma renda para ajudar nos seus estudos.

Como forma de diferenciar seu produto dos demais que estavam presentes no mercado ela buscou oferecer algo diferente que fugisse do brigadeiro tradicional de festa. Então ela aproveitou a proposta da gourmetização e realizou todo um replanejamento dos seus produtos

e tornou seus docinhos tradicionais em doces finos, utilizando novos ingredientes e nova forma de apresentação. Os sabores dos doces passaram a ser:

- Ninho com nutela;
- *Ferrero rocher*;
- Doce de leite;
- Creme *brûlée*;
- Sensação;
- Bicho de pé;
- Coco queimando; e
- Brigadeiro tradicional.

Com o aumento das vendas, Allana percebeu que seus produtos não poderiam sair sem alguma identificação e criou uma marca deixando para trás o -docinho de Allana para assumir uma identidade – Bendito Doce e se registrou como Micro Empreendedor Individual (MEI). A criação da marca tinha como objetivo facilitar a identificação dos doces pelo consumidor.

O processo de formalização da empresa foi um dos dilemas iniciais de Allana, pois ao cadastrar sua empresa como ME, ela sentia maior responsabilidade em saber que a partir de então sua empresa estaria regularizada como um agente que exerce uma atividade com fins econômicos perante o Governo, Junta Comercial, Prefeitura e principalmente, aos seus parceiros e clientes.

Mesmo tendo ciência de todas as responsabilidades, um aspecto determinante para a formalização da Bendito Doce, foi a apresentação de uma pesquisa realizada pelo SEBRAE (2018) afirmando que 75% do ME apresentaram maiores ganhos após a formalização. Com o início da profissionalização da empresa, Allana obteve novas possibilidades de parcerias com alguns *buffets* da região, com hotéis e também com as casas de recepção para festas, mudando, assim, seu público-alvo.

Com o passar do tempo, a Bendito Doce cresceu a ponto de precisar de diaristas para ajudar na produção. A empresa possui uma característica bem familiar, pois sua linha de produção se concentra na cozinha da casa de seus pais e suas duas ajudantes são suas tias que são recrutadas com base nas demandas dos pedidos. A remuneração delas é por diária trabalhada e quando a produção entra na madrugada a diária é dobrada.

- *Minha gente, vocês precisam me entender, chega Páscoa, dia dos namorados, Natal e as encomendas aumentam. É muita coisa.* – Falou Allana tentando justificar todo transtorno feito na cozinha de casa.

- *Sim minha filha, mas você precisa entender também que preciso de espaço para fazer as coisas de casa. Ninguém passa o dia comendo apenas chocolate e bolo.* - Disse a mãe.

- *Ahhh meu Deus! Como queria ter minha cozinha! Será que um dia consigo ter minha doceria?* – Sonhou em voz alta.

- *Já imagino quando esse dia chegar vai ser chocolate do teto ao chão!* – Repliou a mãe.

MERCADO DOS DOCES

A Bendito Doce está instalada em Solânea. É classificada como uma cidade de pequeno porte, com 27 mil habitantes, localizada a 144 km da capital João Pessoa-PB. É considerada como um polo, pois liga outras cidades circunvizinhas além de ser trajeto para as grandes cidades do estado. Possui algumas universidades na região, 3 casas de recepção para festas e um sistema hoteleiro em crescimento.

O segmento de mercado de realização de festa tem se tornado bastante atraente em decorrência das grandes produções e estruturas. Esses eventos estão relacionados com momentos de alegria, prazer e realizações, que partindo desses sentimentos, as empresas buscam utilizar a criatividade para atender as expectativas dos clientes. Essas festas vão de comemorações de aniversários, -mesversários, bailes de 15 anos e de formaturas, casamentos, batizados, entre outras motivações.

As festas de aniversários, em especial, exigem maior criatividade por causa dos temas que os clientes escolhem e assim os docinhos e tortas acompanham esses temas, exigindo além do talento com a culinária, habilidades manuais para fazer os bonequinhos.

O segmento de festas na cidade de Solânea também apresenta um bom cenário, pois inúmeras festas são realizadas com considerável periodicidade, exigindo muita produção e dedicação. Porém, em relação à existência de docerias, nem em Solânea e nem nas cidades circunvizinhas possuem esse segmento de negócio, possuem apenas padarias que fornecem doces e tortas, mas não no tipo que é fornecido pela Bendito Doce.

Mesmo assim, Allana tem dificuldade de reconhecer os concorrentes, porque não se tratam de empresas abertas. Muitas funcionam na cozinha de suas casas, assim como a dela. Mas pelo Instagram, ela conseguiu identificar 5 pessoas que tentam fazer os produtos aproximados aos da produção da Bendito Doce.

FAZ DOCE PARA LÁ, MEXE DOCE PRA CÁ E A GESTÃO, COMO TÁ?

A Bendito Doce está no mercado há mais de 6 anos e sua atividade foi desenvolvida concomitantemente com todo o processo de formação acadêmica de Allana. Paralelo ao curso, Allana participou de vários cursos direcionados à produção e aperfeiçoamento de doces com o objetivo de qualificação e diversificação dos produtos, a partir de então, iniciou o fornecimento de, não apenas docinhos *gourmet*, mas tortas, bem casados, *brownies*, doces personalizados e bolo de pote. Os produtos são produzidos por encomenda como, por exemplo, os doces personalizados que são de acordo com o tema da festa ou ainda doces sazonais que são os ovos de páscoa e panetone recheado e os kits temáticos de doces para dia dos namorados. Todos os processos de gestão são desenvolvidos de forma simples e espontâneo.

O diferencial de mercado que Allana desenvolve na Bendito Doce é a boa qualidade a preço justo. Ela utiliza boa matéria-prima e busca comercializar o produto a um preço que não se torne inacessível. Essa é sua estratégia diante da concorrência, pois como a produção de doces é algo que se torna de fácil replicação, ela busca colocar produtos de qualidade além de uma estética, *design* e apresentação bonita para os doces e tortas.

Seu público alvo se caracteriza por ter poder aquisitivo mais alto, que busca produtos de qualidade e boa apresentação. Mesmo que seu público possua essa característica, Allana percebeu que não pode cobrar valores muito altos dos seus produtos. A forma de pagamento é bem simples e sem muita possibilidade, o cliente pode efetuar pagamento a vista ou 50% no ato da encomenda e 50% no recebimento.

A página do Instagram da Bendito Doce chama muita atenção pelas inserções de vídeos e postagem feitas. E conta com a ajuda da irmã para a demonstração dos produtos

- *Deise! Você já foi à manicure hoje? Preciso que você faça a demonstração dos doces no Instagram da Bendito hoje e que esteja com as unhas bonitas! Ainda não poste nada!* – Pedeu Allana preocupada com a atualização da rede social da Bendito Doce.

- *Vou cobrar por isso viu!* – Respondeu Deise.

- *Vai não! Você tem que me ajudar. O que meus 3k de seguidores vão pensar? Hoje vou postar os docinhos avulsos do dia, algumas encomendas prontas e alguns momentos da produção das tortas* – Insistiu Allana.

- *Eu vou me queimar!* – Brigou a irmã

- *Preste atenção, quando derramo a cobertura no bolo você espalha bem lentamente. Isso deixa os seguidores com vontade de comer doce!* – Explicou Allana.

Além da utilização das mídias sociais como parte do processo de publicidade dos produtos, Allana possui clientes que compartilham e indicam seus produtos para outros clientes em potencial, é o chamado marketing boca a boca. Entre os clientes é formada uma rede de indicação espontânea e informal que auxilia na pesquisa por novas empresas para festas e como a Bendito Doce possui premissa na qualidade recebe muitas indicações.

Para realização das compras, Allana não faz um planejamento específico e baseia nas encomendas já feitas para o mês. Dependendo da demanda, ela se desloca para cidade de Campina Grande para comprar a matéria prima em atacado. Quando surge demanda imprevista, os materiais são comprados nos supermercados da cidade a preços mais caros.

- *Eitaaa! Tem que anotar no painel da parede a encomenda da Fernandinha. São 50 docinhos de cada sabor do cardápio. Ela ainda não pagou!* – Orientou Allana a uma de suas tias e ajudante.

- *Tu ainda vai se perder nas tuas encomendas e ainda tem os avulsos* – Respondeu a tia.

- *Aaaaah eu não deixo de fazer meus docinhos avulsos, não viu. Fica lá esperando o dono, porque é a forma que tenho de divulgação da qualidade do que faço. Eles compram 2 ou 3, gostam e saem dizendo que meus docinhos são bons e é daí que vem as grandes encomendas* – Explicou Allana.

Essa questão da matéria prima influencia no processo de precificação dos produtos finais. Ela busca calcular de forma simples o custo da unidade de cada produto e dobra o valor para formar o preço final. Esse valor não inclui a mão de obra e nem o gás de cozinha porque não sabe como calcular o valor unitário. Quando o gás acaba ela rateia com a mãe. A demanda de produção é baseada nas encomendas que são feitas via mídias sociais ou de forma presencial. Em algumas situações ela consegue atender a demandas inesperadas e urgentes dos clientes.

- *Qual vai ser o valor dessa torta eu não sei! Não posso cobrar muito caro porque foge do contexto de Solânea. Eu utilizo os melhores produtos porque eles ajudam a dar um melhor sabor e consistência. Mas minha margem de lucro no final que é pequena, eu acho.*

- *Às vezes, os gastos com material são altos e eu não coloco a mão de obra no preço final. Se eu colocar o povo não compra. Fixo um preço por produto e tendo ganhar pela quantidade.*

A Bendito Doce não tem um planejamento e nem gestão financeira, Allana faz o acompanhamento de toda a movimentação financeira dos pedidos, pagamentos recebidos e as contas a serem pagas em um caderno de anotação. Dependendo do montante de compra, ela utiliza o cartão de crédito, mas a maioria das compras é a vista.

DOCES OU LEIS: EIS A QUESTÃO!

Durante toda sua formação, Allana continuou produzindo seus docinhos e tortas a ponto de acompanhar o crescimento da Bendito Doce e firmar novas parcerias, como também uma carteira de público fiel. Ao mesmo tempo em que Allana aumenta sua vontade de empreender, ela se depara com um dilema difícil na sua vida no pós-formatura.

Ao concluir o curso, Allana viu a possibilidade de se dedicar mais ainda a sua empresa e tomar como sua decisão de empreender. Assim, conseguiria desenvolver sua produção a ponto de abrir uma doceria. Mas logo após sua formatura, ela foi convidada para trabalhar no fórum de Solânea na defensoria pública durante o período da manhã. O novo trabalho dividiu mais ainda seu tempo de dedicação tanto aos estudos como também na produção dos doces. Em alguns momentos o desejo de ser advogada fica em segundo plano, quando as demandas de pedidos de doces e os processos da defensoria exigem maior dedicação.

Para se tornar advogada Allana precisa abrir mão da Bendito Doce e se dedicar ao tão temido teste da OAB. A preparação demanda muito tempo, dedicação e investimento. Fato é que Allana não consegue conciliar o estudo com a atividade profissional e a de empreendedora. Já tentou aprovação em três edições, mas não conseguiu. Mesmo conseguindo a aprovação, Allana precisa se inserir no mercado e conquistar um novo espaço, agora como advogada. Por outro lado, seguir com a escolha de empreender precisa de maior investimento em conhecimento sobre gestão, processos de produção, como também dedicação ao negócio.

Allana tem muito amor pelos seus doces e por tudo que sua empresa conquistou. Tem muito desejo de profissionalizar o negócio cada vez mais, mas tem receio do mercado e a insegurança em seus processos de gestão. Ela não é movida apenas pelas realizações financeiras a qual a Bendito Doce tem proporcionado, mas sente muita satisfação em ver uma mesa de doces montada em uma festa resultado de toda sua dedicação.

O sonho de empreender entra em conflito com a sua atuação profissional na área jurídica e no momento de desenvolver e profissionalizar sua empresa surge uma oportunidade rica em aprendizado. Então, que caminho Allana deve seguir? Allana deve abandonar seu empreendimento e buscar a carreira jurídica? E as sua satisfação em empreender?

REFERÊNCIA

SEBRAE. Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Perfil das microempresas e empresas de pequeno porte. Disponível: <http://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ufs/ro/artigos/perfil-das-microempresas-e-empresas-de-pequeno-porte-2018,a2fb479851b33610VgnVCM1000004c00210aRCRD>. Acessado em 12 de junho de 2019.