

**Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza**  
**Escola Técnica Irmã Agostina - Classe Descentralizada CEU Vila Rubi**  
**Curso Técnico em Administração**

**Âncora Assessoria – Happy Sweets**

**3°. F**  
**São Paulo – SP**  
**Dezembro de 2021**

**Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza  
Escola Técnica Irmã Agostina  
Classe Descentralizada CEU Vila Rubi  
Curso Técnico em Administração**

**Happy Sweets**

Aline Santos  
Evellyn Kayane  
Fabiola Santos  
Leonardo Gabriel  
Matheus Lourenço  
Natalia Vieira  
Renata Marinho  
Suelen Cristina

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado como  
requisito da disciplina Desenvolvimento de Trabalho  
de Conclusão de Curso para o Curso Técnico em  
Administração

Professor Orientador  
Prof. Paulo Henrique dos Santos

**São Paulo – SP  
Dezembro de 2021**

## RESUMO

A Âncora vem com uma vertente sólida, focando na interpretação de dados, na visão futura empresarial, na cultura da organização e na reestrutura profissional da empresa.

Essa obra acadêmica vem com a finalidade de apresentar a Happy Sweets, sua origem, sua construção organizacional, seu fundador, a desenvoltura da empresa, tendo por base fontes confiáveis para o planejamento dessa obra, traçaremos na mesma a oportunidade de um jovem empreendedor e suas perspectivas empresariais, mostrando seus dotes culinários e assim auxiliando o útil ao agradável, e com isso a fundação da nossa assessorada a Happy Sweets.

**Palavras-chave:** Happy Sweets, Assessoria âncora, empresarial.

## **ABSTRACT**

The anchor comes with a solid aspect, focusing on data interpretation, on the business future vision, on the organization's culture and on the company's professional restructuring.

This academic work comes with the purpose of presenting Happy Sweets, its origin, its organizational construction, its founder, the resourcefulness of the company, based on reliable sources for the planning of this work, we will trace the opportunity of a young entrepreneur and his business perspectives, showing their culinary skills and thus helping from business to pleasure, and with that the foundation of our advisor Happy Sweets.

**Keywords:** Happy Sweets, Anchor consultancy, business.

## **DEDICATÓRIA**

A âncora assessoria, vem por meio dessa dedicar essa obra para todos os acadêmicos da Etec Irmã Agostina, por nós auxiliarem e nos transformar intelectualmente e socialmente.

Dedicamos também ao Senhor Anízio dos Santos, pela atenção com nosso grupo, dedicamos ao Victor Lima de Cristo, fundador da Happy Sweets, por nos dar a oportunidade de nós desenvolver e confiar nessa obra.

Dedicamos a todos os mais de 600 mil mortos por COVID-19, e a todos impactados por essa pandemia que não tiveram a oportunidade de estudar ou abdicaram da mesma pela sua sobrevivência e por fim dedicamos a todos que foram ou serão um dia impactados por essa obra acadêmica.

## EPÍGRAFE

“ Não importe o que aconteça, continue a nadar”

(WALTERS, GRAHAM; **PROCURANDO NEMO**,2003.)

## **AGRADECIMENTOS**

Agradecemos primeiramente a Deus, pelo esforço de cada um dos professores, da organização Happy sweets, a todos os integrantes do grupo, todos os familiares que viram a nossa caminhada nesse curso, e pôr fim a todos que nos ajudaram e auxiliaram nessa obra.

## LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - .....	15
FIGURA 2 - .....	16
FIGURA 3 - .....	17
FIGURA 4 - .....	22
FIGURA 5 - .....	22
FIGURA 6 - .....	23
FIGURA 7 - .....	25
FIGURA 8 - .....	25
FIGURA 9 - .....	25
FIGURA 10 - .....	35

## LISTA DE IMAGENS

IMAGEM 1 - .....	34
IMAGEM 2 - .....	34
IMAGEM 3 - .....	35
IMAGEM 4 - .....	36
IMAGEM 5 - .....	36
IMAGEM 6 - .....	36



## SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS .....	8
LISTA DE IMAGENS .....	8
1 INTRODUÇÃO .....	12
2 HISTÓRIA HAPPY SWEETS .....	13
3 CANVAS.....	15
4 MACROAMBIENTE.....	16
4.1 Demografico .....	16
4.1.2 Demografia do bairro Grajaú.....	16
4.1.3 Demografia na Happy Sweets.....	17
4.2 Econômico.....	17
4.4 Natural.....	18
4.4.1 Ameaças .....	18
4.4.2 Oportunidades .....	19
4.5 Tecnológico .....	19
4.6 Político-Legal.....	20
4.6.1 Oportunidades .....	20
4.6.2 Fraquezas .....	20
4.7 Cultural .....	21
4.7.1 Quatro POP's obrigatórios pelo RDC N°. 216 .....	21
5 MICROAMBIENTE .....	22
5.1 Fornecedores .....	22
5.2 Concorrentes.....	24
5.3 Indiretos.....	24
5.4 Datas Comemorativas .....	24
5.5 Diretos .....	25
5.6 Prestadores .....	25
5.6.1 Sabesp .....	25
5.6.2 Enel .....	26
5.6.3 Aplicativos de Compras.....	26
5.7 Intermediários.....	26
6 ANÁLISE SWOT .....	28

6.1 Forças .....	28
6.2 Fraquezas .....	28
6.3 Oportunidades.....	29
6.3.1 Demografia.....	29
6.3.2 Econômico.....	29
6.3.3 Natural.....	29
6.3.4 Tecnologia.....	29
6.3.5 Político Legal.....	29
6.3.6 Cultural .....	29
6.4 Ameaças .....	29
6.4.1 Demografia.....	29
6.4.2 Econômica.....	30
6.4.3 Natural.....	30
6.4.4 Tecnológico .....	30
6.4.5 Político Legal.....	30
6.4.6 Cultural .....	30
7 DEPARTAMENTOS .....	31
7.1. Recursos Humanos.....	31
7.2 Jurídico.....	31
7.3 Financeiro.....	31
7.4 Logístico/Compras .....	32
7.5 Marketing.....	32
8 SUGESTÃO DE MELHORIAS .....	33
8.1 Redes Sociais .....	33
8.2 Melhorar o ambiente de confecção (cozinha).....	34
8.2.1 Modelos de cozinha .....	35
8.2.2 Orçamento.....	35
8.2.3 Justificativa.....	36
8.2.4 Fotos cozinha atual Happy Sweets .....	36
8.2.5 Benefícios.....	36
8.3 Prospecção dos clientes.....	37
8.4 Atenção no cenário do mercado (economia).....	37
8.5 Mão de obra qualificada .....	37

9 MISSÃO, VISÃO E VALORES .....	39
9.1 Missão .....	39
9.2 Visão .....	39
9.3 Valores .....	39
10 CONCLUSÃO.....	40
11 BIBIOGRÁFIA .....	41
12 ANEXOS .....	44
12.1 PESQUISA PÚBLICO ALVO .....	44

## 1 INTRODUÇÃO

A Happy Sweets objeto de estudo acadêmico e profissional da assessoria Âncora surge em 2020, como uma organização do ramo alimentício com foco em doces e bomboniere.

Ela surge como sobrevida ao jovem empresário Victor Lima de Cristo, de 17 anos, que com a dificuldade causada pelo começo da pandemia viu como oportunidade e necessidade de se fazer um esforço e com isso começar a empreender, suas bases gastronômicas são de seus familiares, e com isso teve-se a ideia de iniciar algo nesse ramo.

A Âncora viu nisso uma grande oportunidade de aprimorar seus conhecimentos profissionais, visando e objetificando, as propostas e necessidades do novo empreendedor no mercado. E com isso trazer soluções cabíveis a realidade do empreendedor e do país.

A Happy Sweets vende em seus catálogos uma grande variedade de doces, com foco em datas comemorativas, como natal, ano novo, páscoa, dia das mães etc., ela também inclui em seu cardápio, produtos do dia a dia e de aniversário, e alguns produtos de panificação feita pela sócia e mãe do Victor, a dona Andressa.

## 2 HISTÓRIA DA HAPPY SWEETS

A Happy Sweets foi criada pelo Victor Lima, um jovem de 17 anos, residente nas proximidades de Primavera Interlagos na região sul de São Paulo, cristão, determinado, focado em seus objetivos e com pensamentos inovadores. Estudante do terceiro ano do ensino médio, se destacava em práticas esportivas, como o Judô que é um de seus esportes favoritos, além de atuar como jogador de Handebol federativo ainda no ensino fundamental pelo clube Corinthians, porém, teve que ser interrompido pelo deslocamento que era necessário fazer entre a escola, a casa e o clube o que fez com que o rendimento escolar na época foi prejudicado. Além do esporte, uma de suas grandes paixões é a culinária, sua influência no ramo origina-se da sua Mãe e avó, pois, desde pequeno as duas sempre o incentivaram a aprender a cozinhar, ensinando algumas técnicas, o tempo de espera do preparo de cada receita, ou seja, todo o conhecimento culinário que o Victor possui hoje é graças a elas.

Com 11 meses de existência e inaugurada em setembro de 2020 (em meio a um momento pandêmico), o objetivo inicial de seu fundador era de que, além de realizar um sonho próprio e da sua mãe, era através da loja, suprir uma necessidade que estava passando em decorrência da pandemia da COVID-19, ou seja, auxiliar nas despesas da casa, e adquirir a sua independência financeira. Com o auxílio da sua mãe Andresa e de alguns familiares, o Víctor pode dar início a sua jornada como pequeno empreendedor e começar a colocar em prática tudo aquilo que aprendeu. A escolha de colocar doces para vender veio de um gosto pessoal e por acreditar que “quando a pessoa come um doce, ela alegre a vida... ele vem ali pra alegrar o dia” segundo ele. Oferecendo doces feitos a mão e com preços acessíveis, o copo da felicidade foi por onde tudo começou. Executados na cozinha da própria casa, os copos da felicidade são a pronta entrega e feitos na hora, o sabor de cada copo é designado pelo cliente no momento do pedido, tendo a possibilidade de escolher dois sabores e duas guarnições em cada copo, alguns dos mais preferidos são: leite ninho, morango, brigadeiro com morango, chocolate branco e chocolate ao leite. As redes sociais utilizadas para solicitar o pedido é o *Instagram* e *WhatsApp business* da loja, no qual é publicado por meio de fotos e vídeos atrativos cada doce feito, alguma novidade que será inclusa no cardápio, a tabela de preços também é publicada, além de repostar cada feedback que seus clientes fazem ao adquirirem os doces.

Devido a todo o sucesso que os copos da felicidade alcançaram, o próximo docinho a ser inserido no cardápio foi a coxinha doce, com os seguintes sabores: coxinha de morango com leite ninho, chocolate com leite ninho, brigadeiro com morango, chocolate branco com morango, surpresa de uva e o bombom de oreo.

Ainda no ano de inauguração, a Happy Sweets aderiu a uma das datas mais festivas do ano que é o Natal, oferecendo chocotone no copo e chocotone trufado (Panetone com recheio e cobertura) com sabores de ninho, chocolate branco, chocolate ao leite e doce de leite; brigatone (brigadeiro recheado de chocolate)

No momento atual, a loja já possui um público maior e a demanda cresceu significativamente. Em relação ao cardápio, foram inseridas diversas novidades, são elas: *Donuts* americanos, os mais pedidos são os Simpsons, brigadeiro, doce de leite, açúcar e canela, coco e muitos outros. Na Páscoa foram oferecidos os ovos de pascoa de colher e os ovos da felicidade (no copo), os sabores especiais são: kinder Bueno, ninho com Nutella, Ferrero e muitos outros, já nos tradicionais: oreo, sensação, torta de limão, brigadeiro e maracujá; cascas: cookies, chocolate branco, chocolate ao leite e brownie. Para o público infantil, foram oferecidos os pirulitos de chocolate em forma de coelho/coração, estrela e cenouras trufadas com diversos tipos de sabores, dentre eles: oreo, maracujá, ninho, sensação, limão etc.

Em maio de 2021 a loja deu início a uma nova fase iniciando uma parceria com a sua mãe Andresa, com o objetivo de oferecer uma maior variedade para seus clientes. Com cardápio próprio, os doces oferecidos são: pães com castanha, bolo de pote, bolo caseiro, donuts de churros, bolinho de chuva no copo e bolinho de chuva sem lactose, tortinha de limão (a tortinha de limão é feita com a parceria GRÃO PRETO), também são feitos doces sem lactose, pão integral, doces sem glúten, além do desafio de realizar bolo de festa (sendo aceito pelos clientes) e minisalgados para festa.

Objetivo do criador da Happy Sweets para o futuro, assim como todo pequeno empreendedor, é de ter uma loja física. Possibilitando ter uma estrutura maior para a realização dos doces, além de ser um PDV (ponto de venda) estratégico, com maior visibilidade e de fácil alcance, com grandes chances da chegada de novos clientes e consequentemente aumentando as vendas e a lucratividade.

## 3 CANVAS

Figura 1



O Canvas é uma ferramenta visual para melhor organização de ideias sobre um negócio, e o CANVAS da Happy Sweets foi elaborado para a melhor visão de negócios.

**Proposta de valor** - refletimos os produtos principais da empresa;

**Relacionamento com clientes** - nota-se buscar laços através do sabor;

**Canais** - usamos as plataformas digitais e a sociedade com a empresa grão preto;

**Segmento de clientes** - visa mostrar o público da empresa as estruturas de custos

**Estrutura de custos**- foram no planejamento financeiro e de estoque e a qualidade em atendimento

**Fontes de receitas**-preços atrativos visando fidelizar e trazer novos clientes

**Principais parceiros** - como fornecedores

**Atividades principais** - podemos ver a preparação do produto e a logística na entrega do produto

**Recursos principais** - focalizam o marketing digital e como influenciar os consumidores.

## 4 MACROAMBIENTE

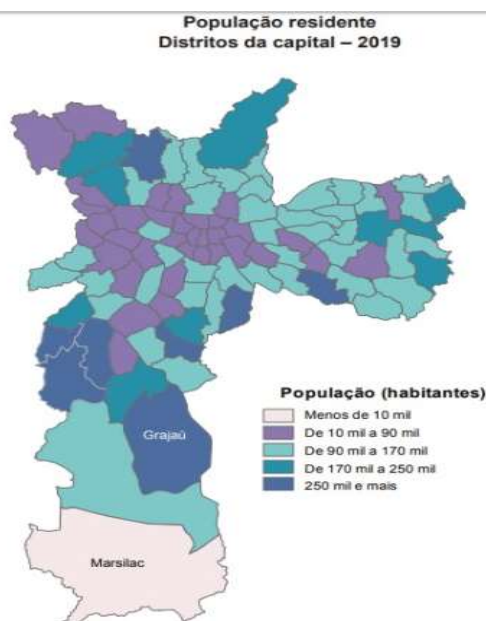
### 4.1 DEMOGRAFICO

#### 4.1.2 Demografia do bairro do Grajaú

Diferente de muitos bairros do nosso estado, o Grajaú não é um bairro tão velho. Ele nasceu aos poucos, a partir das décadas de 1950 e 1960, quando a capital paulista viveu um intenso processo industrial.

Grajaú é o distrito com maior população, a distribuição da população paulistana em seus 96 distritos é bastante heterogênea, como revela o mapa. A diferença entre o menor distrito em termos populacionais, Marsilac (8.398 habitantes), e o maior, Grajaú (387.148 habitantes), é de 46 vezes.

**Figura 2**

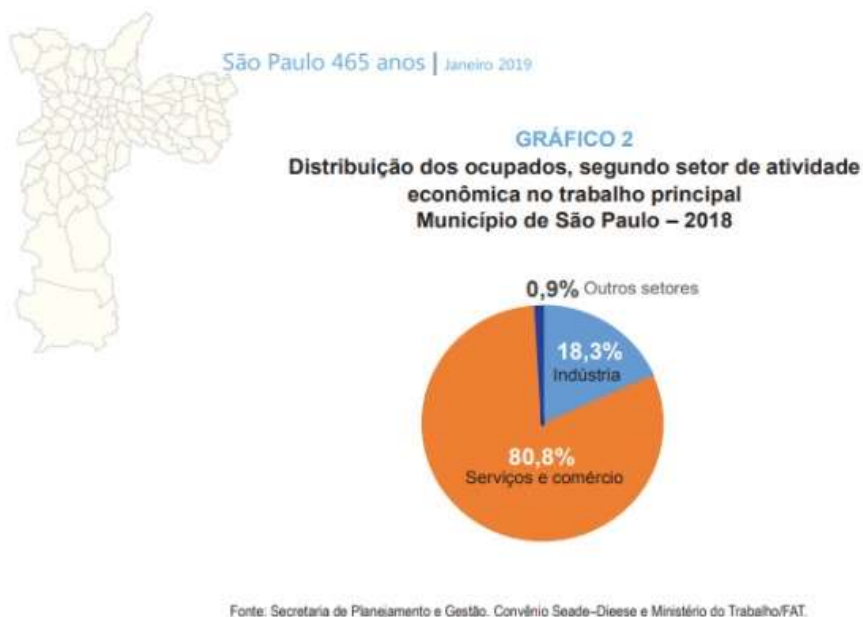


O bairro do Grajaú fica sobre os cuidados da Subprefeitura da Capela do Socorro. Ele tem Área (km<sup>2</sup>): 92,00, atualmente possui uma população de aproximadamente 445 mil habitantes, sendo o mais populoso da capital. Densidade Demográfica (Hab/km<sup>2</sup>): 3.922. A Renda média da região é de R\$ 2.500,00.

Distribuição dos ocupados, segundo setor de atividade econômica no trabalho principal Município de São Paulo – 2018



Figura 3



#### 4.1.3 Demografia na Happy Sweets

Como foi dito o Grajaú é um bairro novo, com pouco desenvolvimento, isso faz com que as pessoas dessa região não tenham um fácil acesso as oportunidades como as que moram em uma região mais próxima do centro. Mesmo sendo um bairro distante e em constante desenvolvimento, muitos jovens como Vitor começam a empreender para poder ter uma oportunidade a mais.

A população que consome os produtos da Happy reside na região do Grajau e primavera, em reação a idade qualquer um consome, por causa da pandemia a procura pelo doce cresceu e fez com que o nosso cliente Vitor começasse a empreender.

### 4.2 ECONÔMICO

Será traçado o macro ambiente econômico, partindo desse ponto focaremos nas oportunidades e ameaças do cotidiano econômico da empresa HAPPY SWEETS.

Foi notável que a principal ameaça atualmente é a pandemia, sendo ela a principal causa de risco econômico para uma empresa, para o desemprego, para a mão de obra precária entre múltiplos fatores.

Como toda a indústria alimentícia, a indústria de confeitaria foi continuamente afetada pela pandemia. Os pequenos empreendedores que têm lojas físicas ou vendem na rua sentiram o impacto mais forte, sentiram as dificuldades e fizeram ajustes em seus negócios.

Pensando na HAPPY SWEETS como principais ameaças, além da pandemia, finanças limitadas (pouca ou nenhuma estrutura financeira), falta de estrutura econômica para investimentos, falta de envolvimento econômico e incentivo pelo órgão competentes como o governo, falta de financiamento por parte dos bancos (sendo eles um dos principais fatores econômicos para a falência de uma empresa, visto que os mesmos não ou pouco incentivam economicamente essas empresas), juros altos, leis de incentivo econômico, deflação, inflação, interrupção e vulnerabilidade tanto econômica como nos negócios.

Partindo para o âmbito de oportunidades, a HAPPY SWEETS, economicamente, é uma empresa que pode planejar em pequenas escalas suas finanças vindo a partir desse ponto qual área precisa de investimento, ela também pode ser economicamente mais flexível, adaptável e funcional.

Entretanto segundo a fonte de pesquisa valor investido, Brasil lidera alta de preços, mas inflação assombra toda a América Latina, sendo essa inflação a vilã dos aumentos dos preços de produtos utilizados pela empresa HAPPY SWEETS, fazendo atualmente com que ela procure o preço mais favorável em toda a cadeia de supermercados, para assim deixar o produto em um preço acessível para o consumidor.

#### 4.4 NATURAL

O ambiente natural contempla os recursos naturais utilizados como insumos pelos profissionais de marketing ou que são afetados pelas atividades de marketing.

Em relação com a nossa empresa Happy Sweets as **ameaças** e **oportunidades** são:

##### 4.4.1 Ameaças:

- Óleo que usamos para fritar os bolinhos de chuva;
- Plástico (os copos da felicidade, bolo de pote etc.);
- Energia para os eletrodomésticos;

#### 4.4.2 Oportunidades:

- Usar colheres e plástico biodegradável (segundo o site Agência Brasil – A Lei nº 17.110, de 12 de julho do ano passado, proibiu o fornecimento de canudos feitos de plástico no estado).
- Reciclagem do óleo (segundo o site Brasil Escola - O descarte do óleo de cozinha usado não deve ser feito no ralo da pia, no vaso sanitário e nem com o lixo orgânico, pois esses destinos incorretos levam à contaminação dos mananciais aquáticos, do solo e da atmosfera)
- Usar frutas frescas;
- Usar menos produtos industrializados (segundo o site ACT Promoção Da Saúde - O consumo de alimentos industrializados traz uma sobra de energia calórica e pouca nutrição ao organismo).

### 4.5 TECNOLÓGICO

O ambiente tecnológico é um dos fatores que impactam significativamente no fator interno da empresa, pois, exige que a loja esteja sempre por dentro das novidades e avanços tecnológicos, consequentemente fazendo com que os consumidores/clientes fiquem cada vez mais exigentes, a procura de um produto/serviço mais atualizado.

A Happy Sweets, no ambiente tecnológico apresenta:

Oportunidades – Utilização do *Instagram*, que segundo o site *Statista 2018*, 71% das empresas dos EUA já utilizam a plataforma e cerca de 80% utilizaram a plataforma para a realização de compras online; e utiliza o WhatsApp Business, que de acordo com a pesquisa Mensageria Brasil, realizada em 2020, 76% dos brasileiros utilizam o *Whatsapp* para interagir com marcas e 54% para comprar produtos e serviços. Com essas ferramentas a Happy Sweets, faz a divulgação dos docinhos através de fotos e vídeos com descrições atrativas com o objetivo de captar mais clientes.

Ameaças – Atualmente a competitividade entre as empresas em relação a entregas mais rápidas vem ganhando muita força de mercado, atentar-se e melhorar ainda mais as entregas é o que a Happy Sweets vem fazendo, procurando realizar a entrega com mais rapidez e mantendo a qualidade e segurança dos produtos.

## 4.6 POLÍTICO-LEGAL

Com a político legal, a empresa Happy Sweets pode adquirir várias oportunidades como ter uma empresa legalizada e com isso ter mais direitos como empresa. De acordo com que o pesquisamos no site Sebrae uma ótima sugestão seria abrir uma MEI, com ela a empresa teria ótimas oportunidades e ferramentas para legalizar oficialmente o seu negócio. Também está em dia com todas as normas da vigilância sanitária para garantir a qualidade de todos os produtos.

É um dos pontos mais delicados de uma empresa pois terá que cumprir leis e normas e com isso definirá o percurso e sucesso da Happy Sweets. Vamos citar a seguir oportunidades e fraquezas:

### 4.6.1 Oportunidades:

- Está protegido com leis e cumprir elas também.
- Ficar sempre atentos a aumento de impostos.
- Cadastra a empresa como MEI.
- Ter mais qualidade e segurança nos produtos.
- Ter direitos como empresa.
- Empréstimos para empresa.
- Auxílio-doença e maternidade.
- 

### 4.6.2 Fraquezas:

- Ainda não é legalizada.
- Não tem um CNPJ da empresa.
- Ainda não é licenciado pela Anvisa.
- Código de defesa do Consumidor.
- Cumprir leis e deveres.
- Falta de nota fiscal.

## 4.7 CULTURAL

É o ambiente mais forte na hora de colocar em jogo os fatores de influência do comportamento de seus clientes.

Os pontos culturais da Happy Sweets são:

- Preocupação com a saúde e qualidade de vida;
- Valores acessíveis para os nossos produtos;
- Pretendemos alcançar novos clientes;
- Pretendemos abrir uma loja (doceira) física;

A prioridade Happy Sweets é a saúde do consumidor, e para alcançar novos clientes e parceiros sempre investimos em produtos de qualidade, na higienização adequada e densificamos nossas opções.

Como fonte na qualidade dos alimentos a Happy Sweets, segue a RDC N°. 216 da ANVISA que obriga todo estabelecimento alimentar a possuir o Manual de Boas Práticas e POP's, esses documentos devem ficar visíveis para todos os colaboradores, e sempre disponíveis aos fiscais quando solicitados.

### 4.7.1 POP's obrigatórios pela RDC N°. 216:

- Higienização de Instalações, Equipamentos e Móveis;
- Controle Integrado de Vetores e Pragas Urbanas;
- Higienização do Reservatório de Água;
- Higiene e Saúde dos Manipuladores.

## 5 MICROAMBIENTE

### 5.1 Fornecedores

A Happy sweets tem como principais fornecedores:

- Chocolate Nestle



Figura 4

O que fornece: Ela oferta para happy sweets, o chocolate para a maioria dos doces, o chocolate Nestlé é um dos principais elementos que constitui os cargos chefes do cardápio.

Quem é a empresa: A história da Nestlé começa em 1866, quando a Anglo-Swiss Condensed Milk Company abre a primeira fábrica de leite condensado da Europa na Suíça. Henri Nestlé desenvolve um alimento infantil revolucionário em 1867, e em 1905 a empresa criada por ele se funde com a Anglo-Swiss para formar o que hoje é conhecido como Grupo Nestlé. Durante esse período de crescimento das cidades, aumento das estradas de ferro e dos navios a vapor, ocorre uma redução nos custos das commodities, o que estimula o comércio internacional de bens de consumo.

O porquê do uso pela empresa: Por conta dos copos da felicidade, e por acreditar que eles são de ótima qualidade.

- Leite Italac



Figura 5

O que fornece: Outro principal elemento para o desenvolvimento dos produtos, o leite Italac, é um produto versátil, que auxilia muito no cardápio da happy sweets.

Quem é a empresa: Fundada em janeiro de 1996, pelos irmãos Claudio Teixeira, Márcio, Jerônimo, Sérgio e Alexandre, a Goiasminas, detentora da marca Italac, inaugurou a primeira unidade fabril na cidade de Corumbáiba (GO), produzindo queijo Mussarela, produto comercializado pela empresa até hoje.

Italac Alimentos é um grupo industrial goiano do ramo de laticínios. Em 2020, foi considerada a marca de lácteos mais comprada do Brasil e está entre as três marcas de bens de consumo mais escolhidas pelos brasileiros.

O porquê do uso pela empresa: Por conta de ter grande influência na confecção dos copos da felicidade também.

- Leite Ninho (Nestlé)



Figura 6

O que fornece: O leite ninho da Nestlé, é uma das principais matéria primas para a produção dos doces da happy sweets.

Quem é a empresa: Nestlé S.A. é uma empresa transnacional suíça do setor de alimentos e bebidas, com sede em Vevey, Vaud, na Suíça. Foi considerada a maior empresa de alimentos do mundo, medida por receitas e por outras métricas, nos anos de 2014, 2015 e 2016.

O porquê do uso pela empresa: É usado na maioria das coisas da loja, como bolo de pote, os copos da felicidade também, donuts, as coxinhas de ninho com morango, e nas datas comemorativas.

## 5.2 Concorrentes

É inevitável deixar de observar dentro de um negócio sobre o mercado em que está incluso, e dessa forma, para Happy Sweets buscamos mapear concorrentes que de alguma forma podem influenciar no negócio.

## 5.3 Indiretos

Como concorrente indireto, podemos ter como principal observação locais que trabalham com tipos de doces já pontos como:

- Docerias
- Bombonieres
- Mercados

Ambos trabalham com doces, porém, em comparação com a Happy Sweets são doces que já estão prontos, ou seja, a diferença do produto. Podendo considerar como influência na venda o momento em que o cliente está e o tempo em deseja ter o produto, se o cliente está querendo algo rápido ele irá até um desses locais para efetuar uma compra para satisfazer o seu desejo.

## 5.4 Datas comemorativas

Por que algumas datas comemorativas podem ser vistas como concorrentes indiretos? Simples, pelo fato de poderem escolher o tipo de produto a ser dado. Por exemplo um presente, talvez encomendar um doce caseiro não seja a primeira opção de uma pessoa devido a várias outras condições e opções a serem escolhidas, porém, a adaptação da empresa busca não ter esse tipo de problema e sempre está em discussão para inserção de novos produtos que possam ser lembrados em primeira mão ou então para acompanhar outros tipos de presentes.



## 5.5 Diretos

Como concorrentes diretos, temos alguns nomes que são muito conhecidos pelas redondezas, e trabalham com delivery e com muitos produtos de mesmo seguimento da Happy, sendo eles:

- Osvaldo bolos



**Figura 7**

**Endereço:** Rua Augusto Correia, 91 - Jardim Cruzeiro, São Paulo - SP, 04803-160

**Endereço:** R. Cel. Naul de Azevedo, 143 - Jardim Cruzeiro, São Paulo - SP, 04803-070

- Sodiê



**Figura 8**

**Endereço:** Av. Prof. Papini, 281 - Cidade Dutra, São Paulo - SP, 04805-300

- Oficina da festa



**Figura 9**

**Endereço:** R. Jequirituba, 29 - Jardim Colonial, São Paulo - SP, 04822-000

## 5.6 Prestadores

### 5.6.1 SABESP

- - O que é/ Quem é?
- A Sabesp é uma empresa de economia mista responsável pelo fornecimento de água

- - O que faz?
- A Sabesp fornece água para o Estado de São Paulo, como para outros também, porém em São Paulo é onde fica Happy Sweets.
- - O porquê ela deve ser contratada ou utilizada?
- Ela deve ser contratada pois é usada para o mantimento da produção dos alimentos, e para higienização do ambiente de trabalho.

### 5.6.2 ENEL

- - O que é/ Quem é?
- A Enel é uma empresa que atua na geração e distribuição de energia elétrica e na distribuição de gás natural.
- - O que faz?
- A Enel distribui energia elétrica para diversos países, incluindo o Brasil.
- - O porquê ela deve ser contratada ou utilizada?
- A Enel é contratada porque na atual situação do Brasil, praticamente tudo usa a energia elétrica. Ela é usada nos equipamentos para a preparação dos docinhos.

### 5.6.3 APLICATIVOS DE COMPRAS

- - O que é/ Quem é?
- Os aplicativos de compras são para o auxílio de compras e organização.
- - O que faz?
- Os aplicativos são usados para fazer compras no conforto da sua casa, possibilitando uma ampla organização e a recepção dos produtos na residência.
- - O porquê ela deve ser contratada ou utilizada?
- Os aplicativos devem ser utilizados pois ajuda a manter a organização e facilita nas compras, evitando transtorno no trânsito também, pois a maioria dos aplicativos tem data de entrega.

## 5.7 Intermediários

**Quem é:** A Grão Preto é um restaurante que vende feijoada dias de quarta e sábado comandado pela tia do fundador da Happy, mais conhecida como Cica!

Durante a semana ela posta em que região ela atenderá, se é na região da zona sul, zona leste, zona norte etc.

**Produtos revendidos:** Torta de limão, mousse de maracujá, entre outras delícias.

**O porquê da parceria:** O Victor e a mãe dele viram uma oportunidade de fazer uma parceria com um restaurante chamado Grão Preto, Visto isso, os donos da Happy Sweets fecharam essa parceria oferecendo alguns docinhos como sobremesa para os clientes da Grão Preto.

Dessa forma a Happy Sweets pode ficar conhecida em todas as regiões da grande São Paulo e não apenas no Primavera - Interlagos.

## 6 ANÁLISE SWOT

Um dos pontos essenciais para a empresa é a observação dos pontos positivos e dos pontos de melhoria para que as divergências possam ser resolvidas o mais breve possível e que as partes positivas possam se manter e continuar agradando aos clientes. Desta forma, seguimos com mais detalhes após as observações:

### 6.1 Forças

**Receitas caseiras:** Desde o processo de criação, um toque mais que especial e as próprias receitas criadas pela empresa, fazem com que a característica da empresa se torne específica única.

**Preços:** Produtos a um preço justo aos clientes para que possamos garantir uma excelente qualidade e ao mesmo tempo intensificar as diversas opções de produtos por valores especiais a todo público.

**Estratégias de marketing:** um dos pontos principais do negócio, a visão e amostragem dos produtos passam um clima de como está a alma do negócio, sem contar nas possibilidades de fidelização. Desta forma, tratamos com muita importância a movimentação das nossas mídias sociais, fotos e vídeos fazendo com que o cliente se sinta mais próximo e atraído pelo negócio.

### 6.2 Fraquezas

**Pouca experiência:** O empreendedor deste ramo não possui muita experiência na atuação de administrar um negócio e conhecer o mercado concorrentes, clientes, praças, público, esses pontos estão sendo aprimorados pela consultoria de acordo com a responsabilidade que temos com o nosso cliente.

**Cozinha pequena:** A parte de confecção e armazenamento sofrem impacto nesse ponto, para não perder qualidade é importante que todos os ingredientes estejam no ponto certo, desde a qualidade ao ponto de confecção, é imprescindível que as dosagens sejam feitas sob medida para evitar a perda desnecessárias de ingredientes.

**Falta de mão de obra qualificada:** Por mais que o trabalho esteja sendo entregue com muito empenho e excelência, ainda buscamos aprimorar nossa parte de confecção. Desde nossos produtos até o ambiente e utensílios necessários para maior capacitação do nosso trabalho, maquinários específicos para que algumas etapas do processo sejam melhoradas e tragam mais eficiência ao produto.

## **6.3 Oportunidades**

### **6.3.1 Demografia**

Sendo o Jardim Primavera uma das novas oportunidades de localização para se abrir, uma empresa ou empreendimento que busque otimizar a pouca concorrência na área, como o grande nicho de público carente de novas empresas na região.

### **6.3.2 Econômico**

Visando o ambiente econômico é notável que as empresas atualmente atuam por necessidade, pois o cenário econômico que o Brasil vive é caótico, mas, podemos dizer que quando o cenário é difícil as oportunidades surgem, onde vemos o empreendedorismo.

### **6.3.3 Natural**

A Happy Sweets vem com a ideia ecológica, trazendo produtos biodegradáveis, sem agredir a natureza e o meio ambiente, proporcionando um produto fresco, natural e amigo da sustentabilidade e fazendo com que os clientes participem dessa experiência verde.

### **6.3.4 Tecnologia**

A Empresa vem com a distribuição de mídias focando no marketing agressivo para se tornar uma potência regional e nas redes sociais que tem como objetivo atrair novos clientes, fazer com isso a divulgação dos seus produtos através de fotos e vídeos com descrições atrativas com o objetivo de captar consumidores.

### **6.3.5 Político legal**

Pela falta de CNPJ e MEI, a empresa fica à mercê, ou seja, fazendo isso a empresa pode ficar respaldada e ter garantias futuramente.

### **6.3.6 Cultural**

A empresa tem a preocupação com a saúde e qualidade de vida; e visa valores acessíveis para os nossos produtos para pretendemos alcançar novos clientes e com isso proporcionar fidelização deles.

## **6.4 Ameaças**

### **6.4.1 Demografia**

O bairro do Jardim Primavera com pouco desenvolvimento, faz com que as pessoas dessa região não tenham um fácil acesso as oportunidades como as que moram em uma região mais próxima do centro. Mesmo sendo um bairro distante e em constante desenvolvimento, muitos jovens como Vitor começam a empreender para poder ter uma oportunidade a mais.

#### **6.4.2 Econômica**

Na economia temos como ameaças as finanças limitadas falta de estrutura econômica para investimentos, falta de desenvolvimento econômico e incentivo pelo órgão competentes como o governo, falta de financiamento por parte dos bancos, juros altos, leis de incentivo econômico, deflação, inflação, interrupção e vulnerabilidade tanto econômica como nos negócios.

#### **6.4.3 Natural**

A ecologia pode ser afetada pela empresa, como a falta de descarte de óleos, a utilização em excesso de descartáveis e a falta de energia limpa para os produtos.

#### **6.4.4 Tecnológico**

Atualmente a competitividade entre as empresas em relação a entregas mais rápidas vem ganhando muita força de mercado, com a Happy tem que melhorar e criar a distribuição dos serviços de delivery e inserir a empresa em plataformas de entrega como IFOOD.

#### **6.4.5 Político Legal**

A empresa tem como ameaças legais a falta de legalização perante os órgãos de fiscalização, a falta de MEI e/ou CNPJ o que pode ajudar com benefícios e isenções fiscais.

#### **6.4.6 Cultural**

A Pouca fidelização dos clientes, a pouca estrutura corporativa e a inexperiência do fundador pode ser considerado ameaças.

## **7 DEPARTAMENTOS**

### **7.1 Recursos Humanos**

A empresa happy sweets, não tem o departamento de recursos humanos estruturado, apesar da empresa ser pequena, sabemos que o tamanho dela não importa para a estrutura de RH.

Qualquer empresa que precise contratar funcionários pode inicialmente obter suporte do departamento de recursos humanos no processo de recrutamento e seleção. Se sua empresa possui mais de 10 funcionários, será interessante definir cargos e responsabilidades.

A Happy precisa de uma área para que seus colaboradores futuros possam ter voz e vez, ou seja, o RH é feito por pessoas que precisam ser ouvidas, recompensadas, treinadas, avaliadas, reconhecidas, orientadas e supervisionadas em termos de funções, atividades e objetivos na organização,

Hoje a Happy é constituída por apenas 2 sócios, o que fica no momento insignificativo para ter uma estrutura de RH, no que diz respeito à empresa, devemos prestar mais atenção a esta área no futuro, pois parece algo incomum para os proprietários no momento.

### **7.2 Jurídico**

A empresa não tem o setor jurídico por ser pequena e ter apenas 2 sócios. Mas, que os planos da empresa é crescer e ter mais funcionários e com isso teremos o setor jurídico para alinhar tudo perante a lei para bom desenvolvimento das operações e fiscalizar as jornadas de trabalho, realizar os contratos, ficar à frente para a realização de parcerias e ajudar na diminuição de custos.

Isso não afeta o fato de pensar em se preparar caso isso aconteça, diante as atividades da empresa não podemos estabelecer quantos funcionários necessários para que isso possa entrar nos planos, porém, de acordo com esse crescimento, as condições serão estabelecidas.

### **7.3 Financeiro**

A parte financeira de uma empresa é uma das partes mais importante, pois com ela sabemos o desenvolvimento e a estabilidade e isso faz parte de todo o processo da empresa.

A Happy Sweets hoje não tem um financeiro, muito viável, mas o Victor e sua mãe a Andreza já tem uma noção de como se planejar. Mas para não ficar desorganizado eles anotam toda parte do financeiro (dinheiro) em uma planilha. Nela contém todo o dinheiro que entra e que sai, com isso ele tem uma base de todos seus gastos e despesas.

Um ponto muito importante, é que eles já sabem o quanto é importante uma empresa separar o dinheiro pessoal e da empresa.

Pensando nisso eles tem uma conta bancária própria da Happy Sweets (conta aberta no nome da mãe).

Com isso eles tem uma noção de todo dinheiro que está sendo gasto e tendo uma base do lucro da empresa.

Também trabalhamos com a forma de pagamento via Pix, pois é uma forma de agilidade e o lado bom que o dinheiro na cai na hora.

Já o ponto fraco da Happy Sweets é que ainda o Victor e sua mãe Andreza ainda não tem um planejamento a longo prazo, para ter uma base se sua empresa venha dar certo daqui uns 5 anos, mas a nossa assessoria sabemos o quão importante isso é, pois sabemos que é essencial para uma empresa dar certo, ter um sucesso e uma boa estabilidade.

E toda nossa equipe da Âncora Assessoria estamos preparados para dar todo suporte e dicas para o nosso cliente, para que ele possa ter um financeiro bem planejado e de ótima qualidade, e com isso ter muito sucesso e uma estabilidade financeira.

#### **7.4 Logística /Compras**

A happy sweets realiza pesquisa de produtos e marcas de todo material usado desse a produção até a embalagem buscando oferecer seus produtos com qualidade e com valor acessível para que todos possam comprar.

A happy sweets possui o sistema de entrega onde o fundador é quem vai até o local de entrega pessoalmente de forma gratuita até 5km de distância do local de produção e após essa determinada área é cobrado uma taxa de entrega.

#### **7.5 Marketing**

O Marketing da Happy Sweets no momento atual é realizado pelo próprio criador o Victor Lima, a estratégia utilizada para fazer com que os produtos feitos pela loja sejam atraentes para os próprios clientes e para os novos, são: a escolha das cores do logotipo azul e rosa (em tom pastel) que remetem a doce e que facilitam na identificação do que é o produto; as fotos postadas no Instagram da loja são atrativas; na descrição de cada foto as frases são bem convidativas, para fazer com que realmente o cliente compre o doce; os feedbacks de quem consome os produtos são repostados e inseridos em destaque no perfil da loja, para fazer com que os clientes que irão consumir o doce tenham um parâmetro do que irão consumir e sejam influenciados a comprar o doce.



## 8 SUGESTÕES DE MELHORIAS

Ao analisarmos nossos documentos e fontes de pesquisa já inclusas sobre nossa consultoria ao cliente “HAPPY SWEETS”, listamos alguns pontos de melhoria que devem ser tratados como prioridade.

Os detalhes abaixo contarão com mais detalhes:

### 8.1 Redes sociais

As redes sociais são os principais meios de venda e exposição dos produtos de nossos clientes, como o mesmo não conta com loja física iremos fazer um trabalho mais intenso para que os produtos e os clientes fiquem mais tempo em suas páginas.

Desta forma iremos trabalhar os seguintes pontos:

- **Aumentar a quantidade de postagens diárias**
- **Momentos de confecções dos produtos**
- **Informações dos processos na preparação**
- **Saudações aos clientes no horário de funcionamento da empresa**

O Instagram da Happy Sweets precisará de um investimento inicial de R\$ 5.000,00 e de um profissional de marketing digital para acompanhar as redes soias da loja, que é o Instagram e o WhatsApp business.

Pensando em um cronograma semanal, o essencial é que os posts sejam publicados uma vez por dia em horários de engajamento, que segundo o site Neilpatel é no período entre quarta e sexta-feira, no horário dás:

<b>Dia da semana</b>	<b>Horário</b>
<b>Domingo</b>	Entre 10h e 14h
<b>Segunda</b>	Entre 11h e 17h
<b>Terça</b>	5h e entre 9h e 18h
<b>Quarta</b>	5h, 11h e 15h
<b>Quinta</b>	5h, 11h e 15h
<b>Sexta</b>	5h e entre 9h e 16h
<b>Sábado</b>	11h

*Tabela ilustrando os picos de engajamento no instagram*

Aos finais de semana às 11h da manhã, para aqueles usuários costumam encontrar-se com os amigos para confraternizações.

Já para os *stories*, segundo o site kizunabradring o ideal é realizar as postagens 3 vezes por dia, pela manhã, tarde e noite. Além das fotos e vídeos dos doces produzidos pela Happy é necessário entreter os clientes com outros assuntos que não sejam necessariamente os doces, como: dicas de preparos de doce, ingredientes essenciais para o preparo de uma boa receita, qual é o doce do momento, abrir uma caixa de alternativas questionando os clientes sobre qual doce eles consomem mais e muitos outros conteúdos (relacionado a oque a loja

oferece) interessantes para que os clientes se lembrem da Happy Sweets ao sentirem a vontade de comer um doce.

Um das alternativas para aumentar a visibilidade dos conteúdos no Instagram da loja é inserir as hashtags mais utilizadas no momento para expandir o alcance da publicação e utilizar o *Insights* que o próprio Instagram fornece, para acompanhar quais foram as contas alcançadas, o total de seguidores e as contas com engajamento, como na imagem abaixo:

Imagem 1

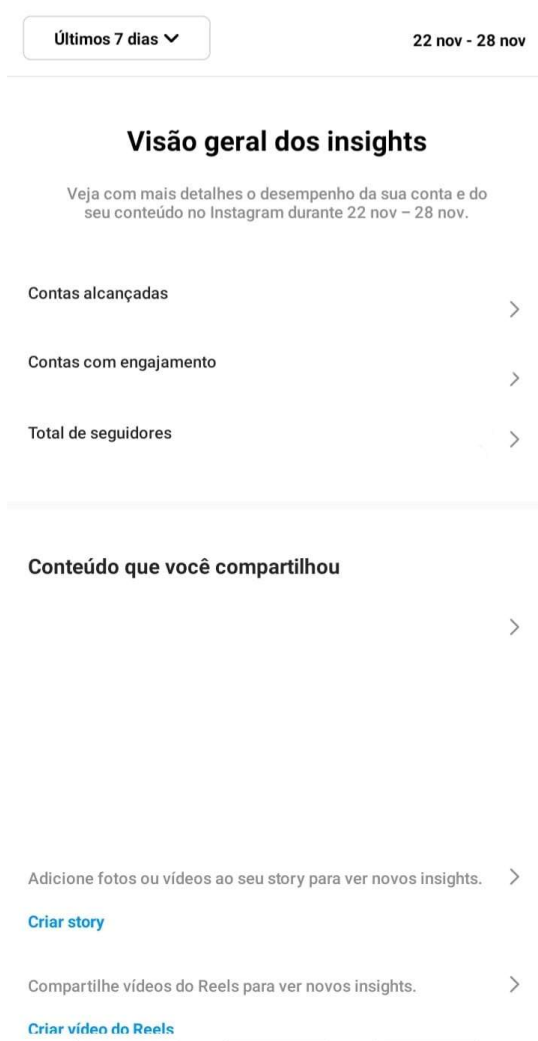


Imagem 2



Imagem retirada do Instagram relacionado aos insights

## 8.2 Melhorar o ambiente de confecção (cozinha)

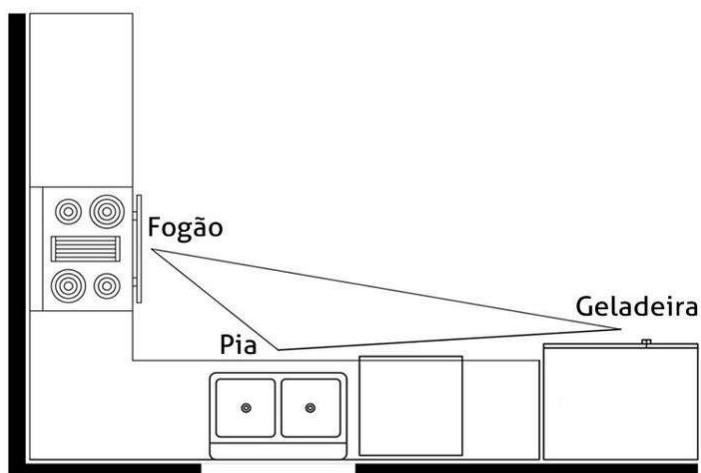
Como já deixamos ciente, nosso cliente produz seus produtos na cozinha de sua casa e já nos informou que devido ao tamanho isso causa um impacto no seu processo de confecção.

## 8.2.1 Modelos de Cozinha

Figura 10

Imagem 3

### Modelo de Cozinha em "L"



## 8.2.2 Orçamento:

<b>Materiais para reforma cozinha HS - Orçamento</b>	<b>Valor</b>	<b>Parcelamento</b>	<b>Fornecedor</b>	<b>Frete</b>
REVESTIMENTO METRO BLACK 10x20cm caixa com 1,00²m	R\$ 88,90	2x R\$ 44,45	C&C	R\$ 150,00
PIA EM GRANITO UBATUBA 2,68X0,56cm CUBA DE INOX	R\$ 1.780,00	12x R\$ 148,33	Leroy Merlin	R\$ 79,90
TORNEIRA COZINHA GOURMET PAREDE FLEXIVEL 1/4 VOLTA CROMO C62	R\$ 79,28	2X R\$ 39,64	Leroy Merlin	R\$ 32,00
FOGÃO DE PISO ITATIAIA 5 BOCAS ESSENCIAL, MESA DE VIDRO, ACENDIMENTO AUTOMÁTICO, BRANCO, BIVOLT	R\$ 899,10	12x R\$ 83,25	Americanas	R\$ 50,00
COZINHA COMPACTA 5 PEÇAS PIETRA RETRO 2400 - GENIALFLEX - PRETO	R\$ 856,37	12x R\$ 89,20	Casas bahia	R\$ 120,00
GELADEIRA/REFRIGERADOR ELECTROLUX 382 LITROS TW42S INOX TOP FREEZER COM DISPENSER DE ÁGUA 110V	R\$ 2.869,99	12x R\$ 239,16	Extra	R\$ 100,00

### 8.2.3 Justificativa:

Cozinha planejada é o sonho de muita gente. Além de ser mais prática, ela dá um visual renovado a qualquer casa ou apartamento. Fora a possibilidade de organizar as coisas de maneira bem mais eficiente.

### 8.2.4 Fotos Cozinha Atual da Happy Sweets

Imagem 4



Imagem 5



Imagem 6

### 8.2.5 Benefícios:

- Possibilidade de maior aproveitamento dos espaços horizontais e verticais do ambiente;
- Valoriza ainda mais o imóvel;
- Atesta a individualidade do modelo e permite que você coloque seu estilo na cozinha;
- Não compromete o fluxo de circulação de pessoas;
- Possui maior durabilidade e qualidade do que a cozinha convencional;

- Garante a plena utilização dos móveis, já que todas as necessidades serão pensadas, pautadas e executadas.

### 8.3 Prospecção dos clientes

A empresa vive pelas vendas, então é necessário que sempre tenhamos em mente o objetivo do nosso cliente em buscar novos clientes e manter os que já estão, esse é um dos pontos mais estratégicos do seu negócio.

- Fazer com que as pessoas que estão comprando não esqueçam da marca e comentem com outras pessoas.
- Buscar formas de identificar as satisfações dos clientes e os pontos de melhoria.
- Em suas páginas nas redes, criar Interações constante pois, a possibilidade de suas informações e novidades serem direcionadas para aquele cliente é muito maior.
- Investir em divulgação e anúncios.

### 8.4 Atenção no cenário do mercado (economia)

Todo dia as informações estão em atualização seja no mercado ou indicadores de pesquisa.

A economia é um ponto crítico para que as empresas sofram drásticas alterações em seus setores ou corram risco de ficarem inadimplentes

Por esse modo, no setor financeiro estruturamos os seguintes passos a serem seguidos:

- **Atenção nos preços do mercado**
- **Sempre buscar ver as atualizações na economia para que possa se preparar para uma futura crise.**
- **Cotação aos concorrentes, com ênfase no mais próximos**
- **Busca de melhor preço no seu Produto.**

### 8.5 Mão de obra qualificada

Esse processo traz uma segurança para a empresa, mas também ao seu cliente, a certeza de retorno de um cliente está voltada ao que ficou marcado em sua primeira compra.

Com os produtos de alta qualidade, iremos auxiliar nosso cliente com os seguintes aspectos:

- **Busca constante de melhor preço para os ingredientes utilizados.**
- **Prazo para a confecção de cada produto.**
- **Fornecedor qualificado.**
- **Qualidade e fornecimento.**

## **9 MISSÃO, VISÃO E VALORES**

### **9.1 MISSÃO**

Proporcionar momentos felizes por um preço justo e acessível, garantindo a satisfação, adicionando sabor e valor às suas vidas e das coisas que realmente importam.

### **9.2 VISÃO**

Ser destaque pela modernidade, sabor e qualidade de nossos produtos. Mantendo e expandindo serviços de qualidade para oferecer aos nossos clientes uma experiência inesquecível sendo um exemplo em comportamento e processo. Para inspirar pessoas e transformar sabores, construindo pontes entre as pessoas.

### **9.3 VALORES**

Ética, honestidade e respeito aos clientes, com foco na proteção e manutenção do meio ambiente e na sustentabilidade

## 10 CONCLUSÃO

A Âncora Assessoria no decorrer dos estudos, pesquisas e análises realizadas na empresa Happy Sweets, pode-se perceber que a loja apresenta muitos pontos em relação a qualidade do produto, satisfação dos clientes e um público considerável que consome seus produtos, e através de conferências realizadas com o criador da Happy Sweets, foi identificado que ele tem uma visão empreendedora e que almeja o sucesso e crescimento da loja. Porém, identificamos que mesmo a empresa possuindo todo o sucesso e tendo uma visão de futuro a loja precisava ter uma dimensão do quanto ela representa para seus clientes; quais são os doces mais consumidos, além de ter uma visão geral da Happy o início de onde tudo começou, até os dias de hoje identificando os acertos e pontos a melhorar, para que assim a evolução da loja aconteça frequentemente.

Através de todo o trabalho realizado pelos integrantes da Âncora Assessoria, pode-se concluir- por meio das análises e propostas de melhoria indicadas pela Âncora- que a loja está em desenvolvimento constante e tem grande possibilidade de crescimento, procurando sempre manter o padrão de qualidade próprio, não só com os doces, mas com os clientes, e com toda a certeza a Happy Sweets terá um futuro promissor.



## 11 BIBLIOGRAFIA

SEBRAE, Como se tornar um microempreendedor individual.

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/cursosonline/como-se-tornar-um-microempreendedor-individual,9280b8a6a28bb610VgnVCM1000004c00210aRCRD>

QUALIMAB, Veja os 4 POP's obrigatórios pela RDC N°. 216.

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://www.qualimab.com.br/2020/08/05/veja-os-4-pops-obrigatorios-pela-rdc-n-216/>

VALOR INVESTE, Brasil lidera alta de preços, mas inflação assombra toda a América Latina.

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://valorinveste.globo.com/mercados/brasil-e-politica/noticia/2021/09/21/brasil-lidera-alta-de-precos-mas-inflacao-assombra-toda-a-america-latina.ghtm>

TERRA, WhatsApp: 76% dos brasileiros interagem com empresas pelo app, diz pesquisa

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://www.terra.com.br/noticias/dino/whatsapp-76-dos-brasileiros-interagem-com-empresas-pelo-app-diz-pesquisa,a447eb4697ad18c8cfc102a43d6f5ad5r37bmk7y.html>

OBERLO, 10 ESTATÍSTICAS DO INSTAGRAM QUE TODO EMPREENDEDOR PRECISA CONHECER EM 2021.

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://www.oberlo.com.br/blog/estatisticas-instagram>

AGÊNCIA BRASIL, Lei que proíbe canudos de plástico começa a ser aplicada em São Paulo.

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-02/lei-que-proibe-canudos-de-plastico-comeca-ser-aplicada-em-sao-paulo>

BRASIL ESCOLA, Reciclagem de óleo de cozinha usado.

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://brasilecola.uol.com.br/quimica/reciclagem-oleo-cozinha-usado.htm>

ACT, Quais os impactos dos alimentos industrializados no organismo dos jovens?

**Primeiro acesso em:** 22/09/2021

**Disponível em:** <https://actbr.org.br/post/quais-os-impactos-dos-alimentos-industrializados-no-organismo-dos-jovens/17723/>

ITALAC, SOBRE A ITALAC

**Primeiro acesso em:** 26/09/2021

**Disponível em:** <https://www.italac.com.br/sobre-a-italac/>

NESTLE, CONHEÇA NOSSA HISTÓRIA

**Primeiro acesso em:** 26/09/2021

**Disponível em:** <https://corporativo.nestle.com.br/anestle/historia>

SABESP, HISTORICO

**Primeiro acesso em:** 27/09/2021

**Disponível em:** <https://ri.sabesp.com.br/a-companhia/historico/#:~:text=A%20Sabesp%20surgiu%20em%201973,Plano%20Nacional%20de%20Saneamento%20%E2%80%93%20PLANASA.&text=Na%20d%C3%A9cada%20de%2080%2C%20a,esgoto%20em%20todo%20o%20Estado.>

ENEL BRASIL, HISTÓRIAS

**Primeiro acesso em:** 27/09/2021

**Disponível em:** <https://www.enel.com.br/pt-saopaulo/historias.html>

NEIPATEL, Melhores Horários Para Postar no Instagram e Aumentar Seu Alcance

**Primeiro acesso em:** 29/11/2021

**Disponível em:** <https://neilpatel.com/br/blog/melhores-horarios-para-postar-no-instagram/>

KIZUNABRADING, Quantos stories devo postar por dia?

**Primeiro acesso em:** 29/11/2021

**Disponível em:** <https://kizunabranding.com.br/quantos-stories-devo-postar-por-dia/>

## 12 ANEXOS

## 12.1 PESQUISA PÚBLICO – ALVO



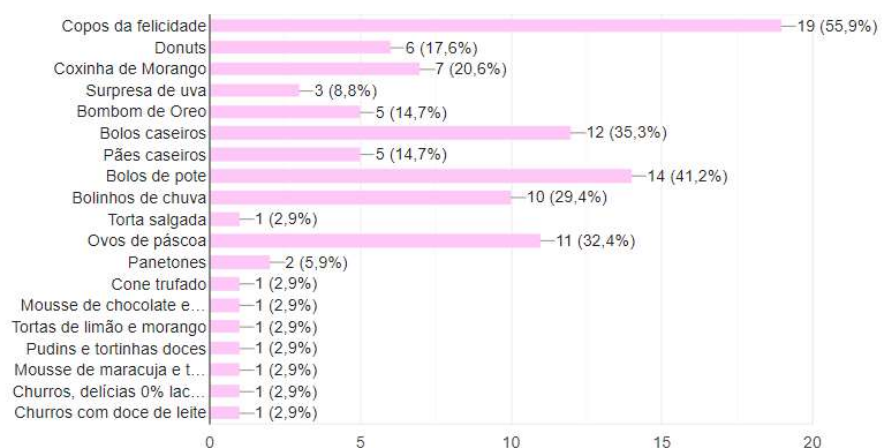
## HAPPY SWEETS

Nos ajude avaliando nossa loja para que possamos proporcionar um melhor atendimento.

VEM SER FELIZ COM A GENTE 😊

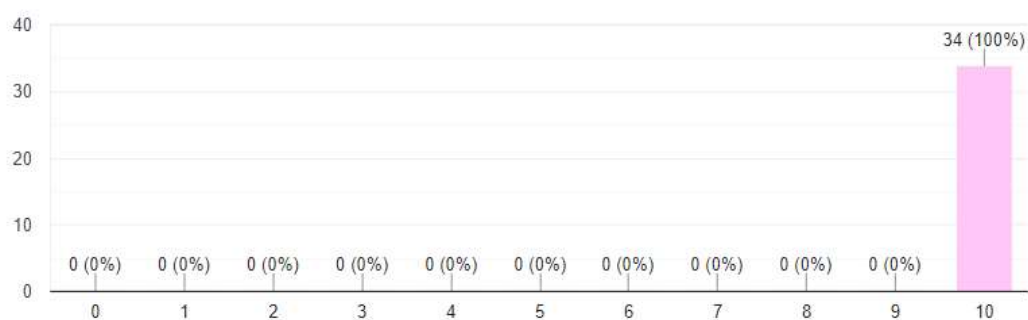
Quais produtos da Happy Sweets você já comprou?

34 respostas



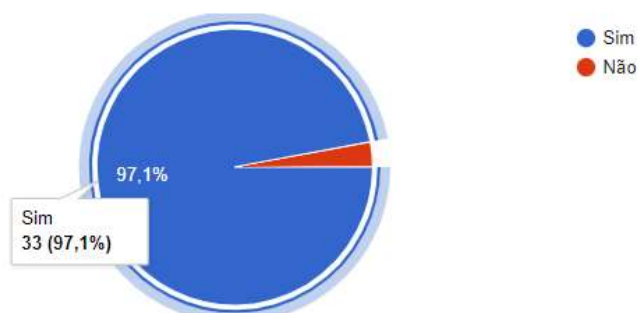
De 0 a 10 avalie num modo geral os produtos citados acima por você.

34 respostas



O valor dos nossos produtos são acessíveis?

34 respostas



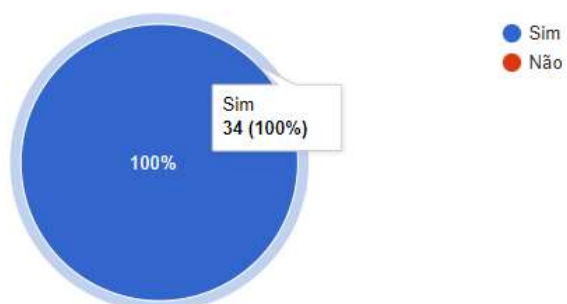
O que acha de abrimos uma loja física entre a região de Interlagos, cidade dutra e Grajaú?

34 respostas



Temos uma boa variedade de produtos?

34 respostas



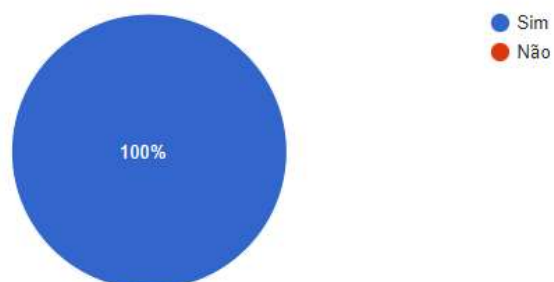
As fotos das nossas mídias sociais são atrativas?

34 respostas



As nossas embalagens garantem qualidade e segurança dos produtos?

34 respostas



Avalie a Happy Sweets

34 respostas

