INOVAR É DESENVOLVER A INDÚSTRIA DO FUTURO

30 CASOS DE INOVAÇÃO DE PEQUENAS, MÉDIAS E GRANDES EMPRESAS

MEI
MOBILIZAÇÃO EMPRESARIAL PELA INOVAÇÃO

SEBRAE

CNI
Confederação Nacional da Indústria
PELO FUTURO DA INDÚSTRIA

Inovação de Produto

- Marília (SP)
- Pequeno porte
- 6 colaboradores

Convivência com as limitações causadas por alergias levou empresária a criar indústria de alimentos não alergênicos que já possui mais de 300 receitas em seu portfólio.

ALIMENTOS QUE PROMOVEM VIDAS SAUDÁVEIS E INCLUSÃO SOCIAL

Alergias alimentares são doenças socialmente invisíveis ou negadas, apesar de causarem efeitos sérios na vida das pessoas e em seu convívio social cotidiano[1]. Em muitas situações, as alergias e as restrições alimentares que elas acarretam são vistas como simples "pieguice". É também muito comum que as pessoas alérgicas, mesmo quando as reações são muito severas, tardem em descobrir que seus sofrimentos são decorrentes dessa disfunção. Há pessoas que nunca chegam a identificar a origem dos incômodos que as afligem.

Segundo a Associação Brasileira de Alergia e Imunologia, 2% dos adultos e 5% das crianças, no Brasil, possuem algum tipo de alergia alimentar. Os tipos mais comuns relacionam-se a um pequeno grupo de alimentos: leite, ovos, soja, castanhas, amendoim, frutos do mar e trigo. As reações a esses alimentos são variáveis, mas, no limite, podem ocasionar a morte. Nos casos mais frequentes, esse resultado extremo não é alcançado, mas nem por isso os alérgicos deixam de ter sofrimentos físicos e sociais importantes.

O sofrimento invisível de tantas pessoas foi também, durante muitos anos, o de Sandra Matunoshita, a sócia fundadora da SOS Alergia, uma empresa que combina a fabricação e a comercialização de produtos voltados para pessoas com algum tipo de alergia. Formada em Serviço Social e dotada de forte embasamento espiritual, Sandra

1 BBC Brasil. **O drama de manter filhos vivos em "sociedade que vê alergia alimentar como frescura"**. 2017. Disponível em: <http://www.bbc.com/portuguese/geral-41904680>. Acesso em: 13 dez. 2018.

dedicou-se a promover a saúde, o bem-estar e a inclusão social de pessoas que sofrem silenciosamente os efeitos de suas alergias, como ela sofreu no passado.

A sua empresa, em sociedade com o engenheiro e marido Frank Matunoshita, dedica-se, há 15 anos, a produzir e a comercializar produtos para os indivíduos, sobretudo crianças, com algum tipo de alergia alimentar. Além dos resultados empresariais, o casal colhe regularmente o reconhecimento de tantas pessoas cujas vidas melhoraram graças aos produtos que a SOS desenvolveu, fabrica e comercializa. Uma experiência inovadora que está retratada neste capítulo.

EXPERIÊNCIA PESSOAL

Embora acometam muitas pessoas, em todas as idades, as alergias alimentares não são facilmente reconhecidas. Menos reconhecidos ainda são seus efeitos não clínicos: as pessoas que padecem fisicamente de alergias frequentemente somam a esse sofrimento o da exclusão social. Uma exclusão que pode ser motivada por preconceitos, infelizmente ainda muito disseminados, mas também pode decorrer da dificuldade e dos temores que a pessoa acometida por alergias vai desenvolvendo ao longo de suas experiências de convívio social.

Foi assim com a fundadora da SOS Alergia, Sandra Matunoshita, que se dedica a construir um modelo de indústria e comércio voltado para esse vasto público e muito pouco atendido. Sandra atacou como oportunidade de trabalho e de negócio um segmento que conhecia por experiência pessoal, em decorrência de ser multialérgica desde o nascimento.

Em sua infância e adolescência, ela tomava o leite das vacas do sítio de seu pai e não relacionava o seu consumo às idas frequentes ao hospital. Afinal, leite é um alimento considerado saudável, sem exceções que sejam de amplo

conhecimento. Mas para Sandra os sintomas de algo errado eram frequentes e qualquer esforço físico era excessivo. A dermatite de contato dificultava o convívio social e os seus efeitos impediam, até mesmo, as impressões digitais para a carteira de identidade. As pressões psicossociais podiam ser desagradáveis a níveis extremos ("você tem lepra"), inimagináveis para quem possui vida saudável.

De médico em médico, conheceu finalmente a oportunidade de ser submetida a um teste de puntura para alergia – o chamado Prick – que revelou reação ao leite. Depois, outras alergias foram identificadas, em bom número, alargando as restrições. Ao lado das alergias alimentares, as cutâneas também eram fonte de sofrimento.

Até mesmo a cerimônia do casamento, em 2002, foi afetada pela alergia. *"A médica dermatologista que me acompanhava na época proibiu-me de utilizar maquiagem, sob o risco de ter um inchaço durante a cerimônia. Aquilo me abalou muito. Eu desejava na época ser assistente social para trabalhar com pessoas carentes. Eu nunca havia imaginado me tornar empresária. A situação ocorrida no meu casamento me fez repensar"*, diz Sandra.

TRABALHO E VALORES PESSOAIS

Foi com o marido, Frank Matunoshita, que nasceu a empresa dedicada ao mercado de produtos para pessoas portadoras de alergias. Engenheiro de formação, na especialidade elétrica, o paulistano filho e neto de empresários de pequeno porte mudou-se para Marília, onde vivia Sandra, que conhecera anos antes no seio da comunidade da colônia de origem nipônica. Suas experiências profissionais anteriores estiveram todas ligadas à sua área de formação: equipamentos eletroeletrônicos e automação de grandes eventos.

Já em Marília, o casal fundou e manteve uma lan house, um bom negócio que, no entanto, estava distante dos valores que professavam os dois sócios e sobre os quais queriam construir a vida familiar. Era preciso dar uma virada, encontrar outras atividades, pensar em outros negócios, para reconciliar o trabalho e os valores pessoais e familiares.

Desse projeto de vida nasceu a SOS Alergia, inicialmente implantada – com cautela e comedimento financeiro – em um espaço segregado nas instalações adjacentes ao Cyber Café, para comercializar produtos cosméticos destinados a pessoas com alergias. Se o planejamento era, reconhecidamente, precário, havia ao menos um importante fator de sucesso para o novo empreendimento: o conhecimento pessoal de um grande número de pessoas alérgicas e a limitação das opções de consumo disponíveis. Afinal, havia uma vida toda em que o sofrimento pessoal permitira identificar e dialogar com pessoas em condição análoga. Era um começo.

Ao lado da experiência e do conhecimento acumulados, havia também um ambiente favorável. O município de Marília é um importante polo de fabricação de alimentos. Algumas grandes empresas do ramo alimentar – sobretudo de biscoitos e bolachas, mas não apenas – ocupam um vasto contingente de trabalhadores no "chão das fábricas" e em funções técnicas.

Para formar esses quadros técnicos, a rede de Faculdades de Tecnologia do Estado de São Paulo (Rede Paula Souza) possui em Marília um curso dedicado à indústria de alimentos. Trata-se de um curso superior, com duração de três anos, e diploma de tecnólogo[2]. A grade curricular possui disciplinas de natureza científica básica ao lado de outras mais aplicadas e de cunho empresarial. Com disciplinas de química, físico-química, microbiologia, epidemiologia[3], Sandra conseguiu compreender os problemas e as soluções para a fabricação de produtos adequados ao público que sofria de males que ela conhecia tão bem.

No curso, Sandra conseguiu compreender os problemas e as soluções para a fabricação de produtos adequados ao público que sofria de males que ela conhecia tão bem.

2 "O Tecnólogo em Alimentos é o profissional que planeja, executa, coordena, controla e supervisiona processos de produção de alimentos e de bebidas. Participa de pesquisas para melhoria, para adequação e para o desenvolvimento de novos produtos e processos. Planeja, realiza e coordena inspeções sanitárias na indústria de alimentos e em ramos afins. Implanta sistemas de garantia da qualidade de alimentos, atendendo normas e padrões nacionais e as exigências do mercado internacional. Orienta as atividades relacionadas à manutenção de equipamentos empregados nos processos das indústrias de alimentos. Controla a qualidade de serviços de alimentação, objetivando a proteção à saúde dos consumidores. Gerencia serviços de atendimento a consumidores de indústrias de alimentos." Fonte: disponível em: <http://novosite.fatecmarilia.edu.br/cursos/graduacao/alimentos.html>. Acesso em: 7 dez. 2018.

3 Fonte: disponível em: <http://novosite.fatecmarilia.edu.br/arquivos/grade_curricular/Grade_A31.pdf>. Acesso em: 7 dez. 2018.

As competências administrativas e comerciais da SOS Alergia no ramo de alimentos foram desenvolvidas quando o casal passou a buscar o auxílio do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae) – até janeiro de 2019, 242 atendimentos foram realizados pelo escritório regional, além de outras ações não contabilizadas. Destacam-se a participação no Empretec, para o desenvolvimento de comportamentos empreendedores, no Programa Alimento Seguro (PAS), para a organização do setor produtivo e no Sebraetec, para a formatação da marca. As consultorias do Sebrae também incentivaram a participação em diversas premiações, norteando as áreas da empresa que precisavam ser desenvolvidas. Sem recursos financeiros para contratar especialistas, o casal passou a estudar e a desenvolver a identidade do negócio, bem como manuais, processos e procedimentos.

PORTFÓLIO VARIADO

De uma empresa comercial de produtos para pessoas portadoras de alergias, a SOS Alergia foi tornando-se mais e mais uma empresa industrial, dedicada à fabricação de produtos alimentícios para esse público. Pães, bolos, biscoitos, bolachas, “manteigas” e chocolates em diferentes sabores e apresentações enriquecem o portfólio de produtos oferecidos pela SOS Alergia. Como as receitas tradicionais utilizam invariavelmente matérias-primas que são alergênicas, muitos estudos, pesquisas e testes experimentais foram necessários para alcançar versões adequadas ao público-alvo.

Atualmente, a empresa produz nada menos de 300 diferentes[4] receitas para um contingente de consumidores de Marília, de outras cidades de São Paulo e de outros estados (sobretudo na região Nordeste do Brasil).

A empresa produz nada menos de 300 diferentes receitas para um contingente de consumidores de Marília, de outras cidades de São Paulo e de outros estados.

4 A empresa possui um catálogo com cerca de dois mil produtos, se forem considerados os brincos, produzidos por uma empresa terceirizada.

Um dos desafios importantes da produção industrial e da comercialização dos produtos da SOS Alergia decorre da impossibilidade de utilizar certos tipos de matérias-primas e ingredientes. Além da exclusão de leite, ovos, soja e outros principais agentes alergênicos, as fórmulas não podem utilizar certos tipos de aditivos alimentares, como conservantes, aromatizantes e corantes. Assim, o trabalho de desenvolvimento de novos produtos está sujeito a muitas restrições relevantes. Entre elas, o tempo de validade dos artigos fabricados, que impõe a necessidade de trabalhar com lotes pequenos, para evitar descartes e desperdícios.

O desenvolvimento de novos produtos na SOS Alergia sempre se inicia pela identificação de uma necessidade, trazida pelos pais de crianças alérgicas (que são o foco principal de atuação da empresa) ou pelo mapeamento do mercado. As diferentes oportunidades, então, passam por um filtro interno, em que as principais ideias são selecionadas com base na viabilidade de desenvolvimento (pensando no acesso a insumos substitutos aos convencionais, por exemplo), no potencial de mercado e de impacto junto ao público-alvo. Dessa maneira, é feita uma receita-piloto, que segue para uma análise sensorial de sabor, textura, aroma etc., primeiro junto aos colaboradores e depois, em uma versão aprimorada, junto a clientes potenciais. O produto passa por melhorias de acordo com as experiências que vão sendo obtidas durante o processo. As receitas aprovadas seguem para a etapa de desenvolvimento de embalagens e de distribuição comercial.

FRANQUIAS

Uma saída para a superação do gargalo da limitação do tempo de vida útil dos produtos da SOS Alergia, algo intrínseco a produtos que não utilizam conservantes, foi o desenvolvimento de um sistema de comercialização por meio de franquias em outras regiões brasileiras. Esse caminho permitiu à SOS Alergia encontrar escoamento para seus produtos fabricados em lotes maiores e, ao mesmo tempo, diluir os custos de desenvolvimento e amortizar outros custos fixos.

O desenvolvimento da rede de franquias começou quando um cliente de Piracicaba (SP), maravilhado com a empresa e com os valores que ela trazia, insistiu com seus donos para que autorizassem a abertura de uma loja em sua cidade – o que foi consentido, com o intuito de disseminar suas ideias e de impulsionar o desenvolvimento da empresa, surgindo a primeira franquia da SOS Alergia.

A opção de franquias possibilitou a penetração em regiões com diferentes padrões e hábitos alimentares. É justamente por isso que a SOS Alergia permite às franquias desenvolverem suas próprias receitas, ou mesmo alterarem receitas desenvolvidas pela matriz. Um caso curioso mencionado por Sandra foi o de uma franquia do Ceará que desenvolveu um bolo para alérgicos substituto ao famoso "bolo-mole", muito comum naquele estado, mas pouco encontrado no Sul e Sudeste brasileiros. São quatro linhas de produtos: alimentos; produtos para alergias respiratórias; produtos para alergias de picadas de insetos; e produtos para alergias de contato[5].

MÁQUINA DE CHOCOLATE

Um dos produtos importantes desenvolvido pela SOS Alergia é o chocolate livre dos ingredientes alergênicos que impedem seu consumo regular por tantas pessoas, um custo pessoal para todas as idades e, sobretudo, para crianças. Até muito recentemente, as grandes produtoras de chocolate podiam utilizar as mesmas máquinas para produzir chocolate ao leite e chocolate sem leite, sem a necessidade de mencionar no rótulo que o produto podia conter traços desse insumo.

Embora práticas de limpeza entre os lotes evitassem reações na maioria das pessoas alérgicas, aquelas muito sensíveis sofriam as consequências da desinformação, pois traços de leite e outros produtos alergênicos eram encontrados nos chocolates supostamente

sem leite. Foi apenas em 2015, com a regulamentação da Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) nº 26/2015 da Anvisa, que as empresas passaram a ter a obrigação de indicar corretamente o risco de contaminação cruzada[6].

A SOS Alergia começou a produzir chocolates sem nenhum traço de leite e de outros produtos alergênicos, utilizando uma pequena máquina convencional adquirida no mercado. No entanto as peças de plástico do equipamento quebravam muito facilmente, devido à grande densidade da receita, muito superior à das receitas tradicionais, justamente por não levar leite ou outros produtos com as mesmas propriedades emulsificantes. A solução desse problema mobilizou a criatividade e os conhecimentos da engenharia de Frank.

5 Atualmente, além da matriz em Marília (SP), a empresa possui franquias em Piracicaba (SP), Águas Claras (DF), Goiânia (GO), Fortaleza (CE), João Pessoa (PB), Boa Vista (RR), Petrolina (PE) e Sobral (CE), além de uma unidade em Belo Horizonte (MG), que está sendo construída, totalizando nove franquias.

6 O movimento "Põe no Rótulo", um grupo de famílias que luta pelos direitos dos alérgicos, teve atuação decisiva para a mudança da legislação. Mais informações podem ser encontradas em <http://www.poenorotulo.com.br>

A partir do aprendizado adquirido na substituição das peças que quebravam, Frank projetou e construiu sua própria máquina, com parâmetros adaptados à produção de chocolate para alérgicos. O equipamento, simples, mas muito eficaz, permitiu à SOS Alergia reduzir, de modo substancial, os custos de produção dos seus artigos de chocolate, com aumentos expressivos de suas vendas. Não satisfeito, o engenheiro está agora desenvolvendo uma segunda versão, com maior capacidade produtiva e ainda mais robusta.

APOIOS PÚBLICOS

A SOS Alergia recebeu e reconhece importantes apoios dos sistemas públicos. A começar pela formação tecnológica na Faculdade de Tecnologia (Fatec) de Marília, passando por diferentes cursos, capacitações e consultorias do Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), incluindo outros apoios do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) e o financiamento de maquinário pela Finame (operação com a Caixa Econômica Federal) e pelo Cartão do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES). Se não são parcerias formais, são apoios que contribuíram, decisivamente, diz Sandra, para que a empresa pudesse estruturar-se, desenvolver-se, alcançar o patamar em que se encontra hoje: empresa de pequeno porte, sem dúvida, mas com identidade e vocação, alicerçada em valores e com oportunidades de desenvolvimento e crescimento que contribuem para a vida de tantas pessoas. A empresa espera um aumento de 50% no faturamento para 2019.

A contribuição mais importante da SOS Alergia que os seus fundadores e titulares destacam é a possibilidade de integração social que a empresa produziu para tantas pessoas. O comer, o alimentar-se que, para um de nós, é um gesto corriqueiro e sem maiores dificuldades pode ser uma fonte de tristeza, sofrimento e dor para algumas pessoas. *"Ao final de uma festa de criança, ver um sorriso onde antes havia lágrimas é a melhor recompensa para nós"*, diz Sandra. O entusiasmo dessa frase e o sorriso de quem a diz mostram a realização de um sonho.

www.cni.com.br

/cnibrasil

@CNI_br

@cnibr

/cniweb

/company/cni-brasil

www.sebrae.com.br

/sebrae

@sebrae

@sebrae

/sebrae

/sebrae

SEBRAE

CNI

Confederação Nacional da Indústria

PELO FUTURO DA INDÚSTRIA