

## **ESTUDO DE CASO: Gelatudo**

Gabriela Prajo Beretta - 20251BSI0302  
Izabelly Cristine Glassiner Coutinho - 20251BSI0280

### **PARTE 1: DESCRIÇÃO DO ESTUDO DE CASO**

#### **1. Título: Qual o nome da empresa?**

Gelatudo.

#### **2. Resumo: O que essa empresa faz e quais são seus objetivos?**

Fundada em 2022 e sediada em Vitória, no Espírito Santo, a Gelatudo - especializada na produção artesanal de gelatos - tem como objetivo oferecer experiências gastronômicas singulares ao unir, de forma inovadora, técnicas tradicionais italianas aos sabores e ingredientes típicos da culinária brasileira.

A proposta da empresa surge a partir da percepção de uma oportunidade em meio à necessidade de modelos de negócios inovadores no mercado de sorvetes nacional. Assim, duas amigas se uniram para juntar o melhor dos dois mundos: as refinadas técnicas italianas e os sabores típicos brasileiros, resultando no encontro de duas culturas em um potinho de gelato.

#### **3. História da empresa: Qual o histórico da empresa?**

Após passarem uma temporada de verão na Itália, as amigas de infância Marina Brandão e Laís Santos — formadas, respectivamente, em Administração e Gastronomia — retornaram completamente deslumbradas com as experiências vivenciadas nas legítimas gelaterias italianas e enxergaram, no mercado brasileiro de sorvetes, uma oportunidade de inovar. Dessa forma, unindo o conhecimento administrativo de Marina à paixão gastronômica de Laís, as amigas decidiram, em meio à pandemia, iniciar a própria produção de sorvetes, combinando técnicas italianas centenárias a deliciosos sabores nacionais.

Após três anos de muitos testes na elaboração dos sorvetes, em 2022 a Gelatudo finalmente saiu do papel e foi inaugurada em um trailer no bairro em que as idealizadoras residiam, na cidade de Vitória, Espírito Santo. A proposta inovadora e a qualidade dos gelatos, inevitavelmente, chamou atenção e o negócio logo se revelou um sucesso: moradores locais se fidelizaram e o número de consumidores cresceu exponencialmente. Graças à boa receptividade do público, ao fim do mesmo ano, Marina e Laís inauguraram a primeira loja física, também em Vitória, ampliando, dessa maneira, o espaço de produção e a equipe de atendimento.

A Gelatudo continuou crescendo e no ano de 2024 inaugurou duas novas franquias nas cidades de Vila Velha e Serra, também no estado do Espírito Santo. O que começou como um sonho italiano-brasileiro, em um trailer de bairro, se tornou um negócio de sucesso.

#### **4. Organograma: Quantos funcionários trabalham na empresa? Como eles são organizados? Faça um diagrama para representar o organograma**

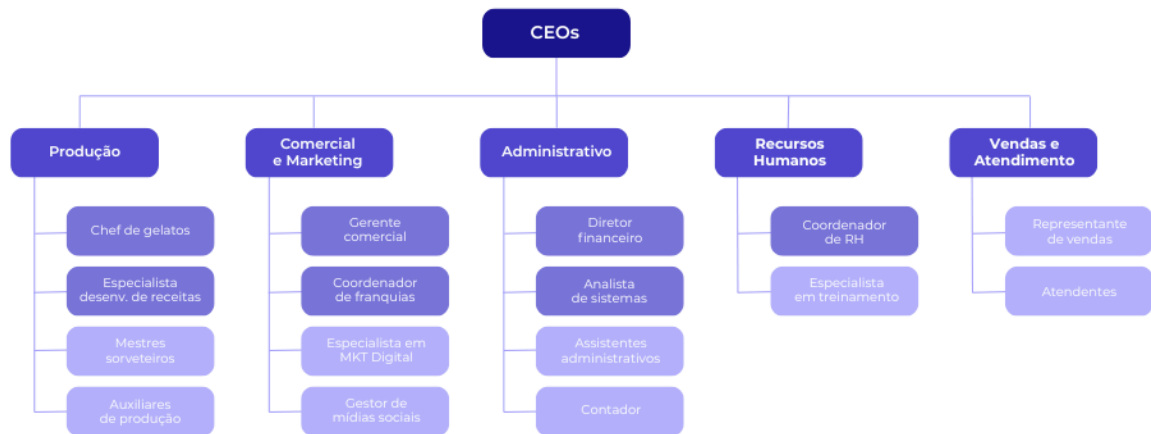
Marina Brandão e Laís Santos são as CEOs e cofundadoras da Gelatudo. A empresa conta com quase 40 funcionários distribuídos em diferentes áreas e departamentos.

O departamento de produção, fundamental para o negócio, é composto por oito profissionais apaixonados por gelato, incluindo um chef de gelatos, dois mestres sorveteiros, quatro auxiliares de produção e , ainda, um especialista em desenvolvimento de receitas que trabalha continuamente na criação de novos sabores e no aprimoramento dos já existentes.

Já a área comercial e marketing conta com 4 funcionários: um gerente comercial, um especialista em marketing digital, um gestor de mídias sociais e um coordenador de franquizados - esse time é responsável pela comunicação e pelas estratégias de divulgação e expansão da marca.

O departamento administrativo possui 5 profissionais, sendo um diretor financeiro, dois assistentes administrativos, um analista de sistemas e um contador. Já o departamento de recursos humanos é composto por um coordenador de RH e um especialista em treinamento que lida com novos funcionários.

Por fim, a equipe de vendas e atendimento inclui dois representantes de vendas para as unidades físicas e 15 atendentes de loja, 5 para cada loja. A Gelatudo se esforça na tentativa de conservar um ambiente de trabalho colaborativo e familiar.



Organograma da Gelatudo

## 5. Produtos e serviços: Quais produtos a empresa fornece?

Os produtos fornecidos pela Gelatudo contam com diversos formatos de consumo para atender às preferências variadas dos clientes e proporcionar uma experiência completa. As opções estão disponíveis em dois formatos distintos e três tamanhos diferentes, de acordo com a preferência do consumidor:

Os clientes podem escolher entre casquinhas artesanais produzidas em três sabores - baunilha, maracujá ou chocolate - e copinhos em três tamanhos: pequeno, médio ou grande - sendo que a possibilidade de sabores aumenta a cada tamanho, o tamanho P com um sabor, o tamanho M com até dois sabores e o tamanho G com até três sabores. Caso não queira comer no local, estão disponíveis potes de 700ml com até três sabores e potes de 1,3L com até quatro sabores para viagem.

O cardápio de sabores é composto por três linhas: os Gelatos Clássicos, que resgatam os tradicionais sabores italianos – como pistache (*pistacchio*), morango (*fragola*), chocolate (*cioccolato*) e *stracciatella*, feito com chocolate derretido misturado ao gelato de nata; os Gelatos Brasileiros, que seguem uma linha autoral, explorando ingredientes tradicionais da cultura nacional – como tapioca, cuscuz, castanha e frutas tropicais, como manga, açaí, e

maracujá – e apresentando sabores clássicos do Brasil, como brigadeiro e romeu e julieta; e, por fim, os Gelatos Veganos, produzidos apenas com ingredientes vegetais, que contam com sabores como chocolate, coco e frutas vermelhas, visando atender a diferentes perfis nutricionais.

Além disso, um diferencial da marca são as edições sazonais, lançadas três vezes ao ano durante períodos comemorativos: na Páscoa - com sabores inspirados em chocolates -, durante a Festa Junina - desenvolvendo sabores que remontam à tradição da festa - e no Natal - com sabores deliciosos que dão uma sensação de coração quentinho e feliz.

## **6. Vendas e marketing: Como a empresa vende e divulga seus produtos?**

A proposta da Gelatudo é oferecer uma experiência gastronômica completa. Para isso, as lojas físicas foram projetadas para serem um ambiente acolhedor que desperta no cliente o desejo de não só visitar, mas permanecer no espaço, se encantar e querer voltar o quanto antes. Os atendentes, que lidam diretamente com o cliente, foram extensamente treinados para serem solícitos e receptivos com cada cliente, auxiliando-os na escolha do melhor sabor.

No que tange ao marketing, a Gelatudo investe na produção de conteúdo para as mídias sociais, compartilhando vídeos e fotos que revelam os bastidores da produção e o processo de desenvolvimento dos sabores, bem como a origem dos ingredientes. As redes sociais da empresa revelam-se, inclusive, como ferramenta para coletar informações acerca das expectativas, desejos e experiências dos clientes através de enquetes e chats individuais - o que gera conexão e desperta confiança no público.

Perspectivas futuras incluem a criação de um clube de fidelidade, o desenvolvimento de aplicativo próprio onde todas as informações relevantes possam ser encontradas, bem como a criação de um sistema de comércio eletrônico e o aumento do número de lojas físicas.

## **PARTE 2: REQUISITOS DO SISTEMAS DE INFORMAÇÃO**

- 1. Quantos funcionários são gerentes, trabalhadores de produção ou trabalhadores de conhecimento ou informação? Explique e desenhe a hierarquia da administração da empresa de acordo com a pirâmide de três níveis ilustrada no capítulo 2 do livro texto.**

A Gelatudo conta com 39 funcionários atuando nas mais diversas áreas do negócio.

A gerência sênior, responsável pela tomada de decisões estratégicas de longo prazo, é formada pelas CEOs Marina Brandão e Laís Santos.

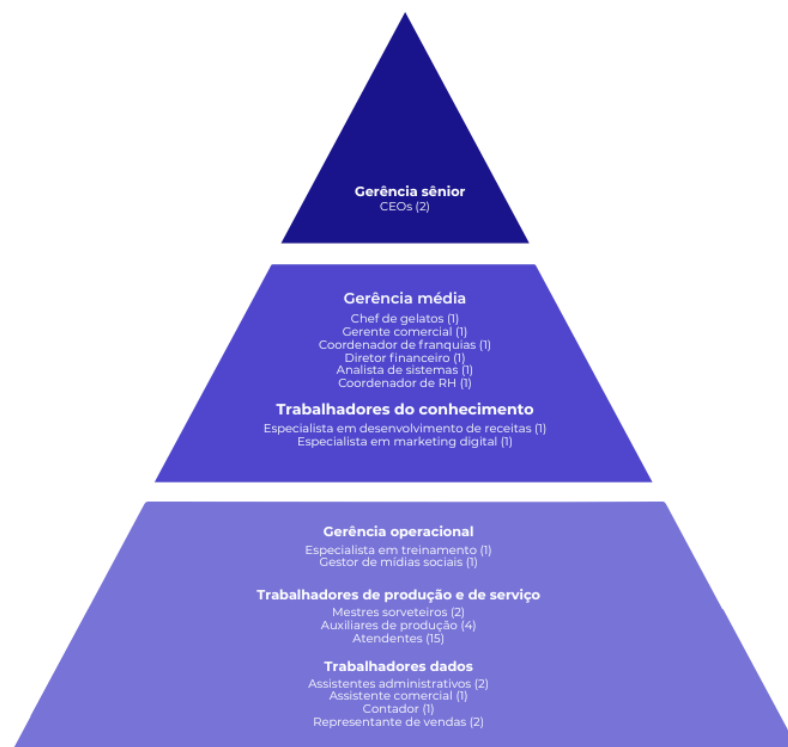
Já a gerência média, que conduz os planos determinados pelos seniores, é composta por seis profissionais: o chef de gelatos, o gerente comercial, o coordenador de franquias, o diretor financeiro, o analista de sistemas e o coordenador de recursos humanos.

Subordinados a essa gerência, atuam dois trabalhadores do conhecimento: o especialista em desenvolvimento de receitas e o especialista em marketing digital.

Na gerência operacional, que monitora as atividades do dia a dia, estão o especialista em treinamento e o gestor de mídias sociais. Eles coordenam as rotinas de seis trabalhadores de dados – dois assistentes administrativos, um assistente comercial, um contador e dois representantes de vendas –, além dos vinte e um trabalhadores de produção e serviço, que incluem dois mestres sorveteiros, quatro auxiliares de produção e quinze atendentes.

Em suma, o quadro de colaboradores da Gelatudo é dividido entre:

- 10 gerentes;
- 2 trabalhadores do conhecimento;
- 6 trabalhadores de dados;
- 21 trabalhadores de produção e de serviço.



Pirâmide de três níveis Gelatudo

**2. Que tipos de sistemas e tecnologias de informação seriam os mais importantes para uma empresa como a que você escolheu? Descreva no mínimo 3 sistemas e justifique sua resposta.**

Para que um negócio de sucesso como a Gelatudo opere em seu máximo potencial é imprescindível o uso de sistemas de informação que apoiem desde a gestão da produção até a comercialização dos gelatos. A seguir, estão descritos alguns dos sistemas de maior relevância para garantir que a Gelatudo continue crescendo e se mantendo forte no mercado.

**Sistema de Vendas - SPT**

O Sistema de Vendas é um sistema de processamento de transações (SPT) que tem a função de registrar as vendas em tempo real, emitir notas fiscais e controlar o fluxo de caixa, tornando possível acompanhar com precisão o faturamento diário.

Na prática, em cada unidade, o sistema registra automaticamente todas as vendas realizadas nas lojas físicas, incluindo informações como o sabor vendido, o valor, a forma de pagamento e o horário. Esses dados auxiliam a equipe do caixa na redução do tempo de atendimento, minimizam erros manuais, mantêm os gestores informados sobre o faturamento diário de cada

loja e, ainda, permitem entender as preferências dos clientes, que podem ser úteis em outras áreas – como produção e marketing.

### **Sistema de Gestão de Estoque e Produção - SCM**

O Sistema de Gestão de Estoque e Produção é um sistema de gestão da cadeia de suprimentos (SCM) que permite gerenciar desde a compra de insumos até a produção final dos gelatos, controlando estoques em tempo real, evitando desperdícios, automatizando pedidos a fornecedores e, conseqüentemente, aumentando o lucro da empresa, uma vez que a produção nunca para por falta de ingredientes.

A título de exemplo, ao perceber que o estoque de leite ou frutas frescas está chegando ao mínimo necessário para produção, o sistema envia alertas automáticos para o setor de compras. Além disso, o Chef de Gelatos, gerente do setor de produção, pode acompanhar o uso dos ingredientes e planejar a produção dos sabores com base na demanda registrada nas vendas das últimas semanas.

Com o crescimento da empresa e a ampliação das franquias, manter o controle do estoque em tempo real é essencial para que todas as unidades operem sem interrupções e com a mesma qualidade.

### **Sistema de Análise de Vendas - SIG**

O Sistema de Análise de Vendas é um sistema de informação gerencial (SIG) que gera relatórios estratégicos para a gerência média da Gelatudo a partir de dados brutos do SPT. Ele permite saber, por exemplo, qual sabor foi o mais vendido em determinado período - como: “o sabor de Frutas Vermelhas tem mais vendas nas tardes de domingo” -, qual loja está vendendo mais e como alocar melhor os recursos entre as unidades. Isso possibilita, dentre diversos benefícios, o ajuste da produção e dos estoques para evitar a falta desse sabor de gelato nos momentos de maior demanda.

### **Sistema de Apoio à Decisão (SAD)**

O sistema de apoio à decisão (SAD) extrai informações úteis a partir de quantidades enormes de dados, de fontes tanto internas quanto externas. Assim, ele auxilia em decisões mais complexas, e permite a simulação de cenários como a abertura de novas unidades, a criação ou remoção de sabores do cardápio e ajustes na capacidade de produção.

Dessa maneira, com apoio do SAD, as CEOs Marina e Laís podem simular a viabilidade da abertura de uma nova unidade da Gelatudo em outro bairro, cidade ou até mesmo em outro estado, considerando variáveis como concorrência na região, histórico de consumo local, custos de operação e retorno esperado.

### **Sistema de Controle Financeiro**

O sistema de controle financeiro é responsável por gerenciar todas as operações financeiras, desde o fluxo de caixa diário até a folha de pagamento e análise de custos. Ele reduz falhas manuais, melhora o controle contábil e disponibiliza informações estratégicas para uma gestão financeira eficaz.

Fazendo uso desse sistema, o diretor financeiro da Gelatudo pode realizar o acompanhamento de entradas e saídas do caixa geral da empresa, emissão de relatórios mensais de lucratividade, gerenciamento do pagamento de salários, encargos trabalhistas e comissões, mantendo a integração entre os setores e garantindo uma visão financeira consolidada da empresa.

### **Sistema de Planejamento de Produção Integrado ao SCM**

Ajuda a planejar a produção dos gelatos com base na demanda, no histórico de vendas e na sazonalidade dos sabores, otimizando o uso de insumos e evitando excesso ou escassez de produtos.

Como o gelato artesanal é um produto tão delicado e perecível essa precisão é fundamental para manter a qualidade e o frescor. Assim, esse sistema garante que os sabores estejam sempre disponíveis nas lojas, principalmente os mais procurados.

### **Sistema de Atendimento ao Cliente (CRM)**

Permite gerenciar e otimizar o relacionamento com os clientes, acompanhando feedbacks, pedidos e reclamações feitas por eles. Esse sistema garante que a empresa conheça melhor seu público, personalize o atendimento e transforme o feedback em melhorias reais, o que fortalece a marca e aumenta a retenção de clientes.



### **Sistema Automatizado de Programação de Expedição**

Controla e organiza o envio dos produtos da fábrica para as lojas.

A entrega eficiente dos gelatos é essencial para garantir a qualidade no ponto de venda. Como se trata de um produto sensível ao tempo e à temperatura, o controle sobre a logística evita perdas e mantém a experiência do cliente no padrão desejado.

### **Sistema de Gestão de Pessoas**

Gerencia contratações, treinamentos e folha de pagamento, garantindo a manutenção do alto padrão de atendimento e produção que a Gelatudo oferece.

### **Sistema de Inovação de Produtos**

Um sistema como esse é essencial para a Gelatudo se diferenciar no mercado e atrair novos públicos, pois apoia tanto o desenvolvimento de novos sabores e produtos sazonais quanto o design de embalagens que refletem a identidade da marca.

### **Sistema de Compras Integrado ao SCM**

Permite manter boas relações com fornecedores, automatiza pedidos de compra, fornece dados que podem ser usados para gerar relatórios com feedback dos suprimentos recebidos e previsão de demanda, evita atrasos e reduz custos operacionais, o que impacta diretamente na qualidade do produto final, na lucratividade e proximidade com o fornecedor.

---

O uso estratégico de sistemas de informação em cada etapa da cadeia de valor permite que a Gelatudo opere de forma mais eficiente, inovadora e competitiva. Isso contribui para oferecer aos clientes uma experiência gastronômica única, mantendo a qualidade dos produtos e ampliando a atuação da marca no mercado.

## **PARTE 3: MELHORANDO A ESTRATÉGIA COMPETITIVA**

### **1. Como a sua empresa agrega valor aos seus clientes?**

A Gelatudo agrega valor aos clientes por meio da oferta de uma experiência gastronômica completa. Cada detalhe, do primeiro ao último contato com a marca, é cuidadosamente planejado para proporcionar a máxima satisfação dos consumidores.

O ambiente de cada loja física, como apresentado anteriormente, é projetado para ser acolhedor, despertando conforto e desejo de permanência. Além disso, a equipe de atendimento, responsável pelo contato direto com o público, é continuamente treinada para oferecer um serviço de excelência, auxiliando os clientes na escolha dos sabores conforme suas preferências.

O produto principal da empresa, o gelato, é elaborado com ingredientes selecionados, utilizando técnicas refinadas, e apresentado em um cardápio diversificado, que inclui edições sazonais. Como diferencial, cada sabor é desenvolvido para contar uma história — seja evocando sentimentos nostálgicos ou revelando curiosidades sobre sua criação. Essa abordagem fortalece o vínculo emocional entre a marca e o consumidor, agregando valor não apenas pelo produto em si, mas também pela experiência simbólica que ele proporciona.

### **2. Quais outras empresas são as principais concorrentes? Como seus produtos se comparam em preço e funcionalidade aos da sua empresa?**

Atualmente, os principais concorrentes da Gelatudo são as gelaterias Calebitto, Bacio di Latte e Borelli, sendo que cada uma dessas marcas possui uma estratégia de posicionamento diferente.

Enquanto a Calebitto aposta em sabores inovadores, voltados a consumidores com paladar mais ousado e eclético, tanto a Bacio di Latte quanto a Borelli investem na tradição, priorizando sabores italianos para atender a um público mais conservador.

O diferencial competitivo da Gelatudo está em sua proposta abrangente: ao contrário dos concorrentes, que focam em nichos específicos — inovação ou tradição —, a marca oferece um cardápio que contempla ambos os perfis. Esse fato é perceptível em todas as três lojas em funcionamento, pois estão recheadas tanto de sabores brasileiros e inovadores quanto de

sabores tradicionais italianos, atendendo aos mais variados gostos e paladares dos consumidores e, assim, assegurando-lhes máxima satisfação.

Quanto à precificação, a Gelatudo se destaca não apenas pela experiência agregada ao produto, mas também pela oferta de preços mais acessíveis. Isso se deve à eficiência operacional conquistada por meio da implantação de sistemas de informação que otimizam a produtividade, reduzem perdas e contribuem para a maximização dos lucros.

**3. Quais são as forças competitivas segundo Modelo de Porter que podem afetar o setor? Justifique sua resposta com base nos conceitos do livro texto.**

Segundo o modelo de Porter, os principais fatores que afetam a competitividade de um setor são: concorrentes, ameaça de novos entrantes no mercado, produtos substitutos e o poder de barganha tanto dos clientes quanto dos fornecedores. No contexto da Gelatudo, as forças competitivas que causam maior impacto são: o poder dos clientes e o poder dos fornecedores.

No mercado de gelatos, a ameaça de novos concorrentes não é tão impactante, visto que estes encontram diversos obstáculos para entrar no setor, como a necessidade de especialização da produção e de adquirir conhecimentos necessários para a construção de uma marca. Esses aspectos ajudam a proteger empresas já estabelecidas, como a Gelatudo. De forma semelhante, os produtos substitutos exercem influência limitada sobre o setor, uma vez que o público-alvo de gelatos artesanais e de produtos industrializados é distinto - sobretudo quando se pensa em experiência de consumo e faixa de preço.

Por outro lado, o poder dos fornecedores estabelece uma força mais incisiva sobre o negócio, tendo em vista que a qualidade da produção depende diretamente de fornecedores confiáveis, com preços justos e prazos de entrega cumpridos.

Além disso, os clientes também exercem muito poder sobre o negócio de gelatos, uma vez que a lucratividade da empresa depende da habilidade de atrair e reter os clientes, mantendo-os afastados da concorrência. Assim, os consumidores têm o poder de forçar a implantação de melhorias ou até uma baixa nos preços para que o negócio continue sendo a primeira escolha do consumidor em um mercado competitivo.

**4. Que estratégia competitiva a sua empresa deve seguir? Justifique sua resposta com base nos conceitos do livro texto.**

A fim de lidar com as forças competitivas que afetam o setor de gelatos, a Gelatudo adota as seguintes estratégias: diferenciação de produto e maior intimidade com clientes e fornecedores. A seguir está descrito como essas estratégias são aplicadas.

**- Diferenciação de produto:**

Com o auxílio de sistemas de informação, a Gelatudo está em constante processo de inovação, criando novos sabores de gelatos, aprimorando os já existentes e desenvolvendo campanhas promocionais que se adequam ao perfil de seus clientes. Assim, ela garante a oferta de produtos que se diferenciam de seus concorrentes.

Além disso, a empresa não se limita a apenas vender gelatos, ela busca proporcionar uma experiência gastronômica completa, por meio do ambiente acolhedor da loja, do atendimento de excelência e da qualidade de seus produtos. Essa abordagem fortalece o posicionamento da marca como referência no segmento.

**- Intimidade e boa relação com o cliente**

A Gelatudo utiliza sistemas de informação para estreitar os laços com fornecedores e aumentar a proximidade com os clientes, com o objetivo de fidelizá-los e de reduzir o risco de substituição de seus produtos e serviços pelos oferecidos por concorrentes.

Para se aproximar de seus clientes, a marca monitora e analisa preferências de consumo, realiza pesquisas de satisfação, mantém uma comunicação transparente e promove interações nas mídias sociais, cultivando um relacionamento pessoal e humanizado.

**- Intimidade e boa relação com fornecedores.**

Uma boa relação com os fornecedores é um pilar essencial para a manutenção da qualidade que os clientes esperam. Para isso, a Gelatudo busca tratá-los não apenas como prestadores de serviço, mas como parceiros. Assim, ela compartilha informações estratégicas - como previsão de demanda e feedback sobre os insumos recebidos -, convida para eventos internos, estabelece contratos de longo prazo e realiza negociações de exclusividade. Essa postura gera confiança, engajamento e fortalece o comprometimento mútuo da Gelatudo com seus fornecedores, contribuindo diretamente para a manutenção do padrão de qualidade da marca.

**5. Quais sistemas de informação melhor suportam essa estratégia? Justifique sua resposta.**

Apoiando as estratégias utilizadas pela Gelatudo no enfrentamento das forças competitivas do setor destacam-se os seguintes sistemas:

**Sistema de Inovação de Produtos**

Um sistema como esse é essencial para a Gelatudo se diferenciar no mercado e atrair novos públicos, pois apoia tanto o desenvolvimento de novos sabores e produtos sazonais quanto o design de embalagens que refletem a identidade da marca.

**Sistema de Atendimento ao Cliente (CRM)**

Permite gerenciar e otimizar o relacionamento com os clientes, acompanhando feedbacks, pedidos e reclamações feitas por eles. Esse sistema garante que a empresa conheça melhor seu público, personalize o atendimento e transforme o feedback em melhorias reais, o que fortalece a marca e aumenta a retenção de clientes.

**Sistema de Compras Integrado ao SCM**

Permite manter boas relações com fornecedores, automatiza pedidos de compra, fornece dados que podem ser usados para gerar relatórios com feedback dos suprimentos recebidos e previsão de demanda, evita atrasos e reduz custos operacionais, o que impacta diretamente na qualidade do produto final, na lucratividade e proximidade com o fornecedor.

**6. Faça um diagrama especificando o modelo de cadeia de valor segundo Modelo de Porter para a sua empresa.**



## **PARTE 4: POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

### **1. Quais informações a sua empresa pode descobrir ao rastrear as atividades dos visitantes em seu site? Que valor essas informações forneceria à empresa?**

A Gelatudo coleta dois tipos de dados: os fornecidos ativamente pelo usuário e os gerados automaticamente durante a navegação.

#### **a) Dados fornecidos pelo usuário**

Incluem informações inseridas em formulários, cadastros, assinaturas de newsletter e solicitações de serviços, como:

- Nome completo;
- Data de nascimento;
- Gênero;
- Endereço de e-mail;
- Número de telefone;
- Endereço residencial;
- RG e CPF.

Esses dados permitem:

- Identificar e autenticar o usuário com segurança;
- Criar um banco de dados confiável de clientes;
- Personalizar o atendimento com base em preferências individuais;
- Enviar ofertas direcionadas por e-mail, SMS ou WhatsApp com maior probabilidade de conversão;
- Realizar ações promocionais segmentadas, respeitando a faixa etária, localização ou perfil do cliente.

## **b) Dados de uso e navegação**

São coletados automaticamente durante a visita ao site, como:

- Endereço IP;
- Páginas visitadas;
- Tempo de permanência em cada página;
- Ações realizadas (cliques, rolagem, envio de formulários);
- Tipo de navegador e dispositivo;
- Origem do tráfego (mecanismos de busca, redes sociais, links patrocinados, etc.).

Esses dados ajudam a:

- Analisar o comportamento dos usuários e identificar padrões de navegação;
- Avaliar quais produtos/sabores são mais acessados, melhorando o portfólio;
- Aprimorar a experiência do usuário, com base nas interações e tempo gasto em cada seção do site;
- Identificar problemas técnicos ou de usabilidade (ex: páginas que são abandonadas rapidamente);
- Tomar decisões baseadas em dados sobre campanhas de marketing, design do site e lançamentos de produtos.

## **2. Descreva em detalhes o que são cookies, como eles são criados e como funcionam, tanto no cliente quanto no servidor web.**

### **1. O que são cookies**

Cookies são pequenos arquivos de texto, armazenados localmente pelo navegador, que contém informações relacionadas à interação do usuário com um site. Eles podem guardar diversas informações da navegação, como o que o cliente comprou ou pesquisou, quanto tempo permaneceu na página, qual o idioma de preferência e quais itens ele adicionou no carrinho de compras. Ou seja, quase tudo o que o usuário fizer durante a navegação gera informações sobre ele, que podem ou não ser armazenadas em cookies - a depender da determinação e preferência de cada site.

Esses arquivos são úteis tanto para o usuário quanto para os sites. Isso porque, além de melhorarem a experiência de navegação do usuário, dando acesso a conteúdos e anúncios

personalizados de acordo com seus interesses, os cookies também geram receita para o site e seus patrocinadores, ao permitir estratégias de marketing mais precisas.

## **2. Como são criados e como funcionam**

Quando um site é acessado pela primeira vez, o servidor envia um cabeçalho de resposta HTTP chamado Set-cookie, instruindo o navegador a criar e armazenar um cookie em pares “nome=valor”. O navegador armazena esse cookie localmente (do lado do cliente), enquanto o servidor mantém apenas um identificador daquele cookie, que poderá ser associado a dados reais salvos em banco de dados ou memória.

No futuro, quando o visitante acessar aquele site novamente, o navegador enviará automaticamente os cookies guardados anteriormente ao servidor que, por sua vez, o lerá, identificará o usuário e poderá recuperar os dados de sessões anteriores.

## **3. Elabore uma declaração de privacidade curta (de duas a três páginas) para o site.**

### **INTRODUÇÃO**

A Gelatudo considera a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos usuários uma prioridade. Esta Política foi desenvolvida de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Lei nº 13.709/2018.

### **COLETA DE DADOS**

As informações pessoais inseridas voluntariamente no cadastramento do usuário no site *gelatudo.com.br* ou no aplicativo Gelatudo estão sujeitas às normas de confidencialidade e privacidade. A Gelatudo pode coletar dados pessoais através de:

- (i) Dados fornecidos pelo usuário: informações fornecidas ao preencher formulários no site, ao realizar um cadastro, ao assinar a newsletter ou ao solicitar serviços;
- (ii) Dados de uso e navegação: informações coletadas automaticamente durante o acesso e navegação no site, como endereço IP, páginas visitadas e tempo de visita.

De modo geral, a Gelatudo garante que coleta apenas os dados pessoais estritamente necessários para prosseguir com o tratamento dos dados de acordo com as finalidades previstas nesta Política de Privacidade.



Dentre os dados pessoais dos usuários que serão objeto de tratamento estão: número do RG e do CPF; nome completo; data de nascimento; gênero; e-mail; número de Telefone e endereço de residência.

## **USO DOS DADOS**

A Gelatudo utiliza as informações fornecidas pelo usuário para:

- (i) Fornecer, manter e melhorar produtos e serviços;
- (ii) Processar transações e enviar notificações relacionadas;
- (iii) Responder às solicitações e perguntas dos usuários;
- (iv) Prestar suporte adequado aos usuários;
- (v) Elaborar estatísticas internas sobre dados demográficos, interesses e comportamento para aprimorar a experiência de uso.

## **BASE LEGAL PARA O TRATAMENTO**

O tratamento de dados é realizado com base nas hipóteses previstas na LGPD:

- (i) Consentimento: quando o usuário fornece seus dados de forma voluntária;
- (ii) Execução de contrato: quando o tratamento é necessário para viabilizar a prestação dos serviços contratados;
- (iii) Cumprimento de obrigação legal: quando a coleta ou retenção de determinados dados for exigida por lei;
- (iv) Legítimo interesse: para fins como melhoria dos serviços, comunicação com o usuário e segurança da informação, desde que não prejudiquem os direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados.

## **SEGURANÇA DOS DADOS**

Os dados pessoais fornecidos pelos usuários são tratados com confidencialidade e não são vendidos ou alugados a terceiros. O compartilhamento dos dados com terceiros pode ocorrer exclusivamente quando se relacionam aos serviços prestados, exceto por exigência legal.

A Gelatudo implementa medidas técnicas e administrativas de segurança, como criptografia de dados sensíveis, controles de acesso, monitoramento constante e treinamentos periódicos

da equipe para garantir a proteção dos dados pessoais contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração ou comunicação.

## **PERÍODO DE RETENÇÃO**

Os dados pessoais serão armazenados pelo tempo necessário para cumprir as finalidades para as quais foram coletados, para atender a obrigações legais ou regulatórias, ou até que o usuário solicite sua exclusão, desde que não haja impedimento legal para tal.

## **COOKIES E TECNOLOGIAS SEMELHANTES**

A Gelatudo utiliza cookies e tecnologias semelhantes para melhorar a experiência de navegação, analisar padrões de tráfego e personalizar conteúdo. Os cookies podem ser:

- (i) Essenciais: necessários para o funcionamento básico do site;
- (ii) Analíticos: coletam informações sobre como o site é utilizado;
- (iii) Funcionais: permitem lembrar escolhas feitas pelo usuário;
- (iv) Publicitários: utilizados para personalizar anúncios.

O usuário pode gerenciar as preferências de cookies através das configurações do navegador, podendo optar por bloqueá-los ou removê-los, embora isso possa impactar certas funcionalidades do site.

## **DIREITOS DO TITULAR DOS DADOS**

Conforme a LGPD, o titular dos dados possui o direito de:

- (i) Confirmar a existência de tratamento;
- (ii) Acessar seus dados;
- (iii) Corrigir dados incompletos, inexatos ou desatualizados;
- (iv) Eliminar seus dados;
- (v) Solicitar a portabilidade dos dados;
- (vi) Opor-se ao tratamento realizado com fundamento em outras bases legais.

Para exercer estes direitos, o usuário poderá contatar a Gelatudo por meio do e-mail: [privacidade@gelatudo.com.br](mailto:privacidade@gelatudo.com.br).

## **INCIDENTES DE SEGURANÇA**

Em caso de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante aos titulares dos dados, a Gelatudo notificará os usuários afetados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) em prazo razoável, informando a natureza do incidente, os dados afetados, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, os riscos relacionados ao incidente e as medidas adotadas para mitigar ou reverter seus efeitos.

## **ALTERAÇÕES NA POLÍTICA DE PRIVACIDADE**

A Gelatudo poderá alterar esta Política de Privacidade a qualquer momento, sendo a revisão periódica deste termo recomendada. Alterações significativas serão comunicadas aos usuários por e-mail ou através de um aviso destacado no site.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

LAUDON, K.C., LAUDON, J.P. *Sistemas de Informações Gerenciais*. 11. edição. São Paulo. Pearson. 2014.

O que são cookies? *Kaspersky*, 2025. Disponível em:

<<https://www.kaspersky.com.br/resource-center/definitions/cookies>>. Acesso em: 19 abr. 2025.

O que são Cookies? Tudo o que você precisa saber... *HostMídia*, 2021. Disponível em:

<<https://www.hostmidia.com.br/blog/o-que-sao-cookies/>>. Acesso em: 19 abr. 2025.

PESSÔA, Camila. O que são Cookies na Internet e como eles funcionam? *Alura*, 2023.

Disponível em: <<https://www.alura.com.br/artigos/o-que-sao-cookies-como-funcionam>>.

Acesso em: 19 abr. 2025.

POLÍTICA de privacidade. *Calebrito*, 2023. Disponível em:

<<https://www.calebrito.com/politica-de-privacidade>>. Acesso em: 18 abr. 2025

POLÍTICA de Privacidade. *Gelato Borelli*, 2025. Disponível em:

<<https://gelatoborelli.com.br/politica-de-privacidade/>>. Acesso em 18 abr. de 2025.

POLÍTICA de privacidade e Segurança de dados pessoais. *Bacio di Latte*, 2024. Disponível

em: <<https://baciodylatte.com.br/politica-de-privacidade/>>. Acesso em: 18 abr. 2025.