



**PBPC**  
ISSN 2674-9432



**Qualis A3**  
CAPES 2021-2024



DOI - Crossref

Latindex

Indexado no  
Google Acadêmico

# APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE: O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA

Cristina Marques Ramires , Kayo Cesar Nunes Barros , José Carlos Alves Roberto, José Roberto Lira Pinto Junior



<https://doi.org/10.36557/2674-9432.2026v5n2p247-266>

Artigo recebido em 3 de Fevereiro e publicado em 3 de Abril de 2026

## ESTUDO DE CASO

### RESUMO

Este artigo acadêmico estuda a estrutura organizacional em uma Confeitaria localizada em Manaus, no Amazonas, tendo como nome fantasia “Nobre Massa Confeitaria”. Por meio de uma análise de caso, foram reconhecidos os pontos fortes e as áreas que requerem aprimoramento na empresa, assim como as oportunidades e obstáculos presentes no mercado. A pesquisa revelou que o setor Operacional apresentou o menor desempenho dentro da empresa, sinalizando a urgência de focar nessa área e criar estratégias de aprimoramento. Diante disso, o artigo levanta a seguinte questão: "Como a eficiência operacional e a padronização de processos pode melhorar a experiência do cliente em uma Confeitaria de pequeno porte?". O objetivo deste projeto tem como finalidade identificar e promover melhorias nas práticas operacionais internas da Nobre Massa Confeitaria, com o intuito de elevar sua produtividade, otimizar os processos e garantir a satisfação dos clientes em um cenário de intensa concorrência. O presente estudo utiliza uma metodologia de natureza qualitativa, destinada a examinar e entender as informações obtidas., propondo melhorias e padronização em seus processos. Mediante a isso, foram elaboradas 5 propostas interventivas para a área operacional, tendo como foco principal a melhoria e padronização contínua dos processos, bem como um atendimento mais ágil e padronizado, oferecendo aos clientes um serviço de excelência.

**Palavras Chaves:** Otimização de processos, Eficiência Operacional, Mapeamento de Processos, Padronização de processos, Capacitação das Equipes.



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

**Instituição afiliada** – Centro Universitario Fametro

**Autor correspondente:** CRISTINA MARQUES RAMIRES

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).





## **INTRODUÇÃO**

Este artigo tem como foco identificar e proporcionar o aprimoramento das práticas operacionais internas da Nobre Massa Confeitaria, objetivando aumentar sua produtividade, agilizar os processos e assegurar a satisfação dos clientes em um ambiente de concorrência acirrada.

A questão que norteia este estudo é: "Como a eficiência operacional e a padronização de processos podem melhorar a experiência do cliente em uma Confeitaria de pequeno porte?" Esta pergunta destaca a relevância de ajustar as operações da empresa às expectativas dos consumidores.

Este estudo utiliza uma abordagem qualitativa, permitindo uma análise detalhada das informações obtidas. Um estudo foi realizado para identificar oportunidades de melhoria nas práticas operacionais da panificadora, revelando um desempenho insatisfatório no departamento operacional. A análise dos dados coletados possibilitou a formulação de propostas concretas para otimizar as operações da Confeitaria.

Para otimizar os processos da Nobre Massa Confeitaria, foram criadas cinco ações interventivas, incluindo: a identificação e mapeamento dos processos críticos para a detecção de gargalos e oportunidades de melhoria, o desenvolvimento de padrões de trabalho baseado em instruções em manuais e a documentação de procedimentos operacionais, garantindo que todos os colaboradores sigam as devidas instruções. Além disso, foi criado um programa de treinamento com foco nas melhores práticas operacionais e atendimento ao cliente ligado a um cronograma de manutenção preventiva dos equipamentos da empresa, garantindo seu mais perfeito funcionamento. Essas ações têm o objetivo de aumentar a eficiência operacional e a padronização, com o foco na melhoria significativamente da experiência do cliente.

A implementação das ações interventivas propostas é essencial para que a empresa preserve sua competitividade no mercado. Ao otimizar suas operações e buscar uma experiência positiva para os clientes, a empresa poderá se destacar em um cenário desafiador, reforçando sua posição no setor de panificação. A importância deste estudo está em proporcionar um ciclo de melhoria contínua que traga benefícios tanto à empresa quanto à satisfação dos consumidores.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**



## **2.1 ANÁLISE E MAPEAMENTO DOS PROCESSOS OPERACIONAIS IDENTIFICANDO PONTOS CRÍTICOS E ÁREAS PARA MELHORIAS.**

Segundo Teixeira (2014, p. 3), o mercado está exigindo cada vez mais dos negócios, as empresas estão em busca do aperfeiçoamento e da melhoria contínua, a fim de manterem a qualidade dos seus produtos e se manterem no cenário mercadológico. O mapeamento dos processos permite a identificação das áreas de melhorias e pontos fracos, assim a empresa consegue realizar mudanças significativas proporcionando um melhor desempenho, aumento na produtividade e clientes satisfeitos com os produtos.

A ferramenta é um meio de simplificar e identificar pontos que possam melhorar ou atrapalhar no seu processo, permitindo encontrar a melhor maneira para então corrigi-las para que a empresa possa ter resultados satisfatórios. (Dias, 2023, p. 5).

No contexto, o setor de Confeitaria ao implementar a estratégia, dará a empresa a possibilidade e oportunidade de garantir a eficiência e excelência nas operações, atingindo assim seus objetivos e destaques no seguimento. (Lins, 2026, P. 13).

Por fim, a utilização do processo é de grande importância para que a organização possa funcionar. A implementação da ação na empresa trará benefícios, melhorias para os setores, colaboradores, crescimento e organização. O mapeamento é realizado de diversas formas, focando em qualidade, otimização, eficiência de todos os processos, áreas críticas e o crescimento da mesma.

## **2.2 IMPORTÂNCIA DAS INSTRUÇÕES DE PADRONIZAÇÃO.**

Matias et al., (2013, p. 4) afirma que as instruções de padronização em uma organização garantem que seus colaboradores trabalhem de maneira ágil, reduzindo seu tempo, gerando aumento de produtividade e obtendo o mesmo resultado. A padronização permite identificar gargalos, otimizar seus recursos, produtos e serviços, certificando assim que seus colaboradores estejam seguindo os procedimentos da mesma forma.

Através das instruções de padronização documentadas corretamente, todos os colaboradores terão a mesma visão do procedimento, pois assim se torna mais fácil encontrar problemas, minimizar erros e encontrar áreas que necessitam de melhorias. O processo de



padronização é um sistema que ainda necessita ser explorado pelas organizações, pois não se tem com clareza um entendimento melhor sobre seus benefícios e problemas que acarretam para as atividades, bem como, muitas indústrias já possuem um sistema rigoroso e padronizado garantindo eficiência e melhoria contínua das suas operações na empresa. (Dal forno *et al.*, 2014, p. 4).

Para Freitas (2017, p. 40), a disponibilidade das instruções de padronização deve ser documentada de modo que todos os colaboradores possam compreender, utilizando de uma linguagem simples e clara, descrevendo detalhadamente cada etapa da tarefa, ilustrações com gráficos e imagens, são meios que podem facilitar o acesso fácil e ao entendimento dos processos. Todas essas instruções devem ser monitoradas e revisadas por representantes experientes na área, para garantir que estejam nas conformidades e certificar-se que serão utilizadas corretamente, principalmente pelos seus colaboradores.

O estudo nos mostra que as instruções de padronização são importantes e essenciais para um melhor funcionamento, operação das atividades organizacionais e um desenvolvimento positivo no mercado, pois é através desse método que as organizações e os funcionários terão mais eficiência, produtividade e qualidade nos resultados, garantindo assim o crescimento contínuo da empresa.

### **2.3 PADRONIZAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO DOS PROCESSOS OPERACIONAIS.**

A padronização de processos visa garantir que toda organização tenha suas atividades realizadas de modo uniforme e eficiente, com a criação de normas. Através dessa ferramenta que os colaboradores no meio do processo de produção, saberão o que fazer, como e quando fazer, com eficiência e qualidade, estabelecendo assim organização na área de trabalho gerando vantagens para ambos. (Silveira, 2023, p. 18).

Para Do Nascimento, Roberto e Junior (2023, p. 6), as organizações devem estar na busca constante pela inovação e excelência na sua produção. Manter a regularização dos documentos sempre atualizada, para que todos os colaboradores possam ter a ciência de mudanças e melhorias que irão refletir no processo, pois com a ausência dessa padronização, conseqüentemente, as relações entre a eficiência, qualidade e o cliente serão afetadas negativamente.

De acordo com Bunn (2019, p. 9), a documentação padrão dos procedimentos garante que as operações sejam realizadas do mesmo modo em turnos diferentes, por diferentes



colaboradores caso haja imprevistos com os mesmos. Cada empresa e gestor trabalha e possui métodos diferentes de gerir seu negócio, porém vale ressaltar que cada organização possui seu procedimento padrão, e adequar um procedimento ao outro pode acarretar erros de produção, com isso deve ser dito por quem está familiarizado com as atividades diárias. (Cunha et.al, 2023).

Com a padronização e documentação correta de cada etapa, a realização das atividades se tornarão mais fáceis de entender, a produção será mais eficiente, a organização terá uma melhor visão das áreas de melhoria e falhas, assim como os colaboradores terão mais facilidade de tirar dúvidas com as informações amostra para todos, inclusive para o treinamento de novos funcionários, os tornando mais ágeis e preservando a qualidade das operações.

#### **2.4 CAPACITAÇÃO DE FUNCIONÁRIOS PARA PADRONIZAÇÃO CORRETA DOS PROCESSOS OPERACIONAIS.**

Para Bagattoli e Muller (2016, p. 3), a capacitação e treinamento dos funcionários devem ser direcionados a todos da organização sem distinção, visando alcançar seus objetivos propostos, melhorar habilidade, eficiência e eficácia dos seus colaboradores na realização de tarefas, tornando assim a realização dos processos uniformes e padronizados.

Segundo Da Silva (2023, p. 6), a necessidade de investimento na capacitação dos colaboradores, é um dos métodos essenciais para que a organização venha a atingir mudanças, melhorias e o sucesso. Quando elaborado e aplicado devidamente os resultados e benefícios como, crescimento e qualidade nos serviços, serão cada vez melhores. É preciso constantemente realizar a capacitação para seus colaboradores, onde deve-se aplicar as melhorias, pois assim poderão se adequar as mudanças constantes.

Castro, Batista e Batista (2022, p. 4) afirmam que as organizações precisam dos seus colaboradores preparados e qualificados para desenvolverem o seu trabalho com êxito. O método é uma ferramenta que estimula não somente os funcionários a exercer suas atividades com eficiência, mas também os estimula ao crescimento pessoal.

Sendo assim, é fundamental que as organizações utilizem a implementação da capacitação de desenvolvimento contínuo dos colaboradores para padronização dos processos. É um investimento que devem considerar, não apenas para a garantia dos



resultados positivos e eficiência nas atividades operacionais, mas para enfrentar desafios futuros, aproveitar oportunidades de crescimento e saber adaptar-se no ambiente competitivo organizacional.

## **2.5 GARANTIR A EFICIÊNCIA E A MANUTENÇÃO PREVENTIVA DOS EQUIPAMENTOS.**

A manutenção preventiva dos equipamentos dentro da organização é um meio de garantir o melhor desempenho, eficiência, aumento da vida útil das máquinas, segurança e até redução de custos, pois evitam que sejam substituídos com mais frequência. Garantir a frequente regularização preventiva, a identificação de problemas antes que possam vir a falhar e paralisar todo o processo, quebras que venham atrasar o processo operacional, se tornam de fácil identificação. (De abreu, 2023, p. 2).

Lima (2023, p. 6), afirma que a manutenção preventiva não está voltada somente para o conserto e limpeza dos equipamentos, e sim manter a sua melhor funcionalidade operacional entre outros aspectos. A estratégia permite que as empresas possam assegurar a operação dos equipamentos evitando atrasos, falhas imprevistas, adquirindo eficiência dos seus processos, aumentando a qualidade e reduzindo prazos de entrega. O planejamento adequado reduz gastos, prejuízos e estabelece uma produção com mais agilidade com as demandas de mercado.

Manter a eficiência e manutenção dos equipamentos tem sido essencial para as empresas ao longo do tempo, com os avanços tecnológicos cada vez mais inseridos nas organizações, produzir mais com acabamento de qualidade em um tempo menor exige um grande investimento para seguir operando e não parar o processo. As empresas estão investindo mais para lucrar mais e se manter no mercado. (Arruda, 2019, p. 20).

Diante os fatores, a necessidade de garantir a manutenção dos equipamentos é fundamental e necessária para a empresa, o investimento contínuo gera uma produção segura, reduzindo custos, a organização consegue se manter produtiva mantendo a qualidade, eficiência, reduzindo desperdícios, com a preocupação voltada também para um futuro sustentável.

## **2.6 QUALIDADE TOTAL E SUA INLUÊNCIA NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE.**



Conforme mencionado por Gurgel (2019), a qualidade total vai além de um conjunto de ferramentas e métodos; trata-se de uma abordagem gerencial que se infiltra em todos os setores da organização. Para empresas de pequeno porte, adotar esse conceito pode se tornar um fator estratégico, favorecendo o desenvolvimento e a viabilidade do empreendimento.

De acordo com Lima (2023), a procura pela excelência em todos os procedimentos é essencial para que pequenas empresas se sobressaiam em um mercado em constante competição. Implementar práticas de qualidade total possibilita a otimização de recursos, a diminuição de despesas e o aumento da satisfação dos consumidores.

Segundo Santo Junior (2016), a satisfação dos clientes é formada a partir de uma avaliação favorável da qualidade dos produtos ou serviços, evidenciando a relevância de atender às necessidades e expectativas específicas de cada consumidor.

Portanto, a qualidade total é uma estratégia importante para as pequenas empresas pois abrange todos os departamentos e pode tornar-se um fator decisivo no crescimento do negócio. A luta pela excelência dos processos é essencial para se diferenciar num mercado competitivo, resultando num melhor aproveitamento dos recursos e no aumento da satisfação dos clientes. A percepção da qualidade dos produtos ou serviços influencia diretamente a satisfação do cliente, enfatizando a necessidade de atender às suas expectativas. Portanto, a implementação de práticas de qualidade total é essencial para o sucesso e a sustentabilidade do negócio.

### **3 MATERIAIS E MÉTODOS**

#### **3.1 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.**

Silveira e Lucas (2018, p. 45) apontam, que os procedimentos metodológicos são necessários para qualquer estudo científico. Demonstrando com clareza métodos, estratégias e critérios que serão utilizados para atingir seu objetivo e solucionar o problema proposto.

Trata-se de um método, para conduzir e direcionar informações que foram identificadas e coletadas, através das pesquisas realizadas na empresa, a fim de identificar, adequar e executar a melhor solução para desenvolver o trabalho em questão.

#### **3.2 QUANTO A NATUREZA.**



Segundo Proetti (2017, p. 4), os métodos qualitativos e quantitativos existentes quanto a natureza de pesquisa, são essenciais para que se entenda o que está sendo estudado, auxiliando assim a pesquisa através das informações coletadas.

Para Cesário, Flauzino, Mejia (2020, p. 8), a utilização das duas abordagens, agregam resultados, fornecendo uma visão mais completa e ampla para os estudos em questão.

Adota-se a pesquisa qualitativa no trabalho, na qual podemos analisar dados e informações que foram coletas para o estudo, agregando conhecimento afim de desenvolver e solucionar com eficácia, os problemas obtidos perante a realização da pesquisa.

### **3.3 QUANTO AOS FINS.**

Nascimento, Sousa (2016, p.7) ressaltam que a pesquisa exploratória é por onde se tem a melhor transparência das informações e uma melhor visualização sobre o problema de estudo em questão.

Dessa forma, realizou-se para a presente pesquisa exploratória, a busca por dados e informações na devida empresa para que possamos adotar medidas e soluções com intuito de melhorar a experiência do cliente na Confeitaria. Através das pesquisas realizadas e o que nos foi fornecido, será possível adequar a melhor solução para o problema encontrado. (Pereira et al, 2018, p.104).

### **3.3 QUANTO AOS MEIOS.**

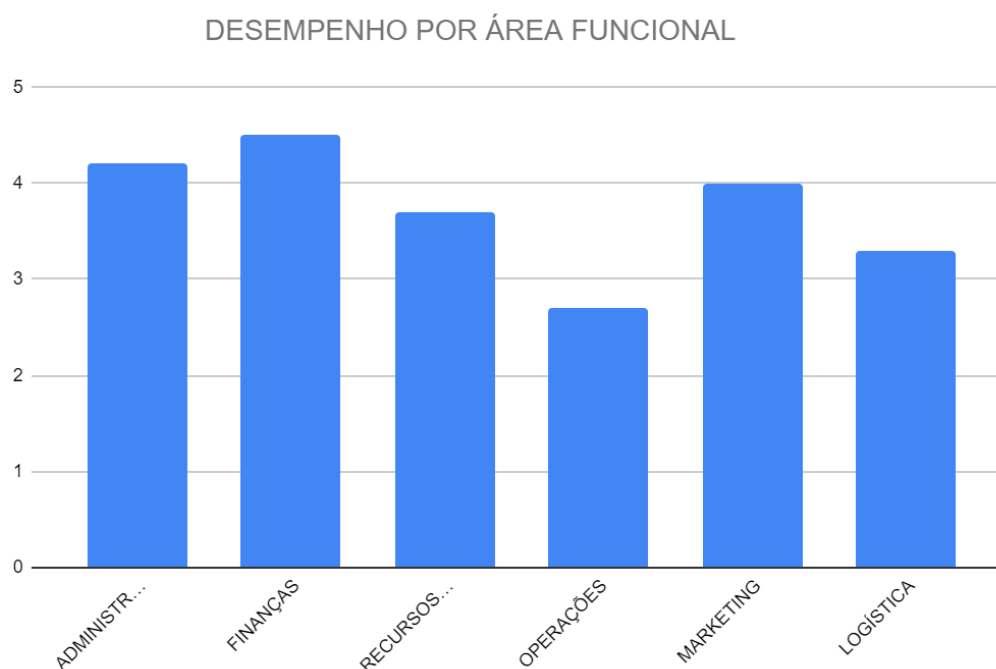
Para Rodrigues (2023, p. 9), o estudo que é realizado através de entrevistas e pesquisas em campo, obtém-se uma busca e entendimento melhor do problema.

Assim o levantamento das informações e ideias para o estudo, foi realizado na empresa com questionários de seu funcionamento e operação dos seus colaboradores, utilizou-se da pesquisa bibliográfica, por autores que possuem um melhor conhecimento no assunto nos dando outra visão para a problemática, abordando a melhor solução.

## **4 RESULTADOS**

A análise das áreas funcionais foi realizada por meio de um Diagnóstico Organizacional na Nobre Massa Confeitaria, permitindo identificar aspectos positivos, assim como áreas que precisam de aprimoramento e ajustes para otimizar seu desempenho. Como exposto no gráfico abaixo:

**GRÁFICO 1:** Desempenho por Área Funcional.



**Fonte:** Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026.

Ademais, verifica-se que a empresa apresenta uma eficácia maior no domínio das áreas de administração, finanças, marketing e recursos humanos. No entanto, em desconformidade com as citadas, a área de operações surge de forma crítica.

O quadro evidencia os pontos fortes e fracos da área tratada e apontam a necessidade de uma implementação de um plano de ação capaz de fazê-lo crescer e colaborar ainda mais com o quadro geral da empresa. Em função desta, foram desenvolvidas, após diversas pesquisas e reflexões, no intuito de alavancar a área de operações, cinco ações que buscam o melhor desenvolvimento da atividade operacional, essas ações serão amplamente discutidas posteriormente. Mas antes, deve-se observar a avaliação que foi feita:

**QUADRO 1:** Área Funcional de Operações.

ÁREA FUNCIONAL	NÍVEL OU GRAU DE AVALIAÇÃO				
	Ponto muito forte 5	Ponto forte 4	Ponto médio 3	Ponto fraco 2	Ponto muito
OPERAÇÕES					



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

					fraco 1	
1	Destaca - se a padronização da fabricação dos produtos.			X		
2	Utiliza - se tecnologias inovadoras para aprimorar o atendimento ao consumidor.		X			
3	Observa - se uma atenção especial para o fluxo de entrada e saída dos itens.		X			
4	Gera - se a implementação de ações preventivas visando a diminuição do desperdício na fabricação.			X		
5	Encontra - se equipamento automatizado específico para execução das tarefas			X		
6	Disponibiliza - se profissionais em número adequado para suprir a necessidade.		X			
7	Analisa - se o design da empresa é espaçoso para otimizar a produção.		X			
8	Verifica - se a utilização de instrumentos que acompanham e detectam obstáculos no procedimento de produção.			X		
9	Nota - se planejamento e desenvolvimento de projetos com entregas personalizadas aos usuários.		X			
10	Apresenta - se infraestrutura de apoio para satisfazer as necessidades logísticas.	X				
<b>TOTAL (Σ)</b>		0	4	15	8	0
<b>MÉDIA POR GRAU (POR COLUNA)</b>		0	0,4	1,5	0	0
<b>DESEMPENHO DA AREA (Σ) TOTAL</b>		2,7				

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026.

Relata-se que a área Operacional da empresa demanda aprimoramentos específicos. Para assegurar e maximizar seu desempenho, é imprescindível que as correções nas falhas identificadas sejam focadas em implementar melhorias nessa área. Assim, busca-se abordar o seguinte questionamento: Como a eficiência operacional e a padronização de processos podem melhorar a experiência do cliente em uma Confeitaria de pequeno porte?

#### 4.1 Planejamento das ações interventivas.

A ação interventiva é uma ferramenta de gestão empregada de forma estratégica para promover melhorias e mudanças em cenários críticos das organizações, objetivando a otimização da eficácia na execução dos projetos, programas ou iniciativas. Essas intervenções são divididas em fases, incluindo o início da aplicação, sua duração e o custo estimado, conforme exposto no quadro 2:

**QUADRO 2:** Ações Interventivas.

Nº	Ações Interventivas	Cronologia	Duração	Custo
1	Treinar e capacitar os funcionários garantindo a execução correta e padronizada dos processos operacionais.	Junho/2026	Continuadamente	R\$ 3.500,00
2	Criação de instruções de padronização	Junho/2026	Continuadamente	R\$ 1.000,00



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

3	Garantir a eficiência dos equipamentos e manutenção preventiva.	A partir de maio 2026	4 meses	R\$ 4.000,00
4	Padronizar e documentar os processos operacionais para todas as etapas da produção, garantindo qualidade e eficiência.	A partir de maio 2026	3 meses	R\$ 2.000,00
5	Analisar e mapear todos os processos operacionais, identificando pontos críticos e áreas para melhorias.	Junho/2026	Continuadamente	R\$ 3.500,00
<b>TOTAL</b>				<b>R\$ 14.000,00</b>

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026.

As ações interventivas foram planejadas de acordo com a ferramenta 5W2H, que proporciona uma abordagem clara e sistemática no planejamento e gestão das atividades. Essa ferramenta mapeia com precisão as partes importantes de cada tarefa e facilita a comunicação entre as equipes. Tal análise preliminar ajuda a reduzir erros e promover uma visão abrangente do problema.

**4.1.1 Treinamento e capacitação dos funcionários garantindo a execução correta e padronizada dos processos operacionais.**

O treinamento visa capacitar seus colaboradores, sendo importante tanto para a empresa e seu crescimento quanto para o desenvolvimento dos funcionários dentro da organização. Com o objetivo de desenvolver suas habilidades, através de métodos alinhados as necessidades da organização. Investir nessa ação torna-se necessária, pois ajuda tanto na execução quanto na eficácia das atividades da organização, fazendo com que os colaboradores entendam o seu papel dentro da empresa e as responsabilidades para com as atividades, aumentando assim a produtividade e melhorando a eficiência.

**QUADRO 3:** 5W2H - Treinamento e capacitação dos funcionários.

<b>Treinamento e capacitação dos funcionários</b>		
<b>What</b>	<b>O quê?</b>	<b>Treinamento e capacitação dos funcionários</b>
<b>Why</b>	<b>Por quê?</b>	<b>Garantir a execução correta e padronização de processos</b>
<b>Where</b>	<b>Onde ?</b>	<b>Local de treinamento ou na Confeitaria</b>
<b>When</b>	<b>Quando?</b>	<b>2 vezes na semana de 13:00 as 14:30</b>
<b>Who</b>	<b>Quem?</b>	<b>Instrutor e funcionário lá da Confeitaria</b>
<b>How</b>	<b>Como ?</b>	<b>Apresentações, workshops e testes de habilidades praticas</b>
<b>How Much</b>	<b>Quanto?</b>	<b>R\$ 1.800,00</b>

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

Com estimativa de R\$ 1.800,00, os instrutores poderão fornecer os materiais necessário para o treinamento, com práticas, testes e garantia que os colaboradores irão compreender e utilizar com sabedoria, o método proposto durante a semana.

#### **4.1.2 Criação de instruções de padronização.**

A criação e implementação de instruções de padronização, é uma ação importante e essencial para que a qualidade e a eficiência operacional sejam garantidas. O processo melhora a satisfação do cliente, ajuda a minimizar erros, controla o uso de ingredientes reduzindo desperdícios e mantém um local eficiente e bem organizado.

**QUADRO 4:** 5W2H - Criação de instruções de padronização.

<b>Criação de instruções de padronização</b>		
<b>What</b>	<b>O quê?</b>	<b>Criação de instruções de padronização</b>
<b>Why</b>	<b>Por quê?</b>	<b>Garantir a padronização e facilidade de comunicação dos processos operacionais</b>
<b>Where</b>	<b>Onde ?</b>	<b>Nos setores em geral</b>
<b>When</b>	<b>Quando?</b>	<b>1 vez por ano</b>
<b>Who</b>	<b>Quem?</b>	<b>Equipe responsável pelos processos e departamento de qualidade</b>
<b>How</b>	<b>Como ?</b>	<b>Estabelecimento de normas e regras, procedimentos operacionais e divulgação de instruções para colaboradores</b>
<b>How Much</b>	<b>Quanto?</b>	<b>R\$ 3.000,00</b>

**Fonte:** Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026

O quadro acima nos mostra um custo justificável de R\$ 3.000,00 que será realizado uma vez por ano em todos os setores pelos responsáveis do departamento de qualidade, com a realização e criação de normas e instruções operacionais para seus colaboradores. Assim garantindo um trabalho mais ágil e que os colaboradores estejam devidamente alinhados e treinados para realização dos processos de maneira eficiente e consistente, otimizando seu tempo. Com a definição dos padrões, a Confeitaria pode vir a abrir novas unidades com melhor facilidade.

#### **4.1.3 Garantir a eficiência dos equipamentos e manutenção preventiva.**

A ação de manutenção preventiva é voltada para a vida útil dos equipamentos, especificamente na garantia de seu funcionamento contínuo e sua durabilidade, evitando falhas, reduzindo custos com reparos e possíveis paradas não programadas, abrangendo

ações de caráter administrativo técnico e da supervisão, podendo manter ou até mesmo substituir os equipamentos.

**QUADRO 5:** 5W2H - Garantia da eficiência dos equipamentos.

<b>Garantia da eficiência dos equipamentos e manutenção preventiva</b>		
<b>What</b>	<b>O quê?</b>	<b>Garantia da eficiência dos equipamentos e manutenção preventiva</b>
<b>Why</b>	<b>Por quê?</b>	<b>Manter a eficiência dos equipamentos em geral</b>
<b>Where</b>	<b>Onde?</b>	<b>Em todos os setores com equipamentos</b>
<b>When</b>	<b>Quando?</b>	<b>Datas das checagens e manutenções periódicas</b>
<b>Who</b>	<b>Quem?</b>	<b>Equipe de manutenção e funcionários responsáveis pelos equipamentos</b>
<b>How</b>	<b>Como?</b>	<b>Elaboração de planos de manutenção preventiva, inspeções regulares, substituições de peças desgastadas e treinamento</b>
<b>How Much</b>	<b>Quanto?</b>	<b>30% do custo dos equipamentos</b>

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026

A equipe de manutenção e responsáveis pelos equipamentos irão realizar as checagens periódicas, com inspeções regulares, substituição de peças desgastadas e com a criação de um plano de manutenção para garantir seu melhor funcionamento, com custo de 30% do valor que o equipamento representa para cobrir os custos da operação. Desta forma, é importante que a empresa mantenha e garanta o bom funcionamento dos seus equipamentos, pois a implementação dessa ação visa abranger todos os setores, possuindo estimativa de investimento necessário, como mencionado, para manter, implementar, garantir eficiência, substituir e inspecionar os equipamentos regularmente.

#### **4.1.4 Padronizar e documentar os processos operacionais para todas as etapas da produção, garantindo qualidade e eficiência.**

A padronização de processos visa assegurar que as atividades de uma organização sejam executadas de maneira mais eficiente e uniforme. Este processo é responsável por estabelecer diretrizes, procedimentos e padrões que facilitam a compreensão e aumentam a eficiência do trabalho dos colaboradores. Além disso, a padronização ajuda a diminuir despesas, pois na ausência dessa estrutura, toda a empresa pode ser afetada negativamente.

**QUADRO 6:** 5W2H - Padronização de processos operacionais.

<b>Padronização de processos operacionais</b>		
<b>What</b>	<b>O quê?</b>	<b>Documentação e padronização de processos operacionais</b>
<b>Why</b>	<b>Por quê?</b>	<b>Garantir qualidade e eficiência nos processos</b>
<b>Where</b>	<b>Onde ?</b>	<b>Em todos os setores</b>
<b>When</b>	<b>Quando?</b>	<b>60 dias</b>



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

Who	Quem?	Equipe responsável pela padronização de processos
How	Como ?	Utilizando diagramas de fluxo e análise de valor
How Much	Quanto?	R\$ 70,00 por mês

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026

O quadro mostra que o monitoramento para garantir a realização dos ajustes e qualidade padrão dos processos, se dará em todos os setores pela equipe responsável de produção, com realização mensal de R\$ 70,00 pelas reuniões e despesas de materiais. Tal proposta apresenta diversas vantagens, uma vez que é elaborada e implementada de forma detalhada por profissionais experientes, assegurando resultados de alta qualidade e eficiência para a organização.

#### **4.1.5 Analisar e mapear todos os processos operacionais, identificando pontos críticos e áreas para melhorias.**

Essa ferramenta é um meio de simplificar, compreender e identificar pontos que possam melhorar ou atrapalhar no seu processo, encontrando a melhor maneira de fazê-los e como funcionam a fundo cada tarefa.

O objetivo da ferramenta é visualizar melhor o desempenho de cada trabalho, coletar dados e informações de cada setor da empresa, reduzir custos, identificar melhorias e encontrar os gargalos que impedem a empresa de ter bons resultados, ajudando a fortalecer os processos internos.

**QUADRO 7:** 5W2H - Análise e mapeamento dos processos operacionais.

<b>Análise e mapeamento dos processos operacionais</b>		
What	O quê?	Análise e mapeamento de processos operacionais
Why	Por quê?	Identificar oportunidades de melhoria e pontos críticos
Where	Onde ?	Em todos os setores
When	Quando?	30 dias
Who	Quem?	Gerente de qualidade ou operações
How	Como ?	Utilizando diagramas de fluxo e análise de valor
How Much	Quanto?	R\$ 1.500,00

Fonte: Desenvolvido pelos autores a partir da coleta de informações, 2026

Diante disso, o gerente de qualidade ficará responsável pelo monitoramento dos setores durante o mês, analisando cada departamento e assim promover a melhoria necessária, com o custo mensal de R\$ 1.500,00 que cobrirá a ação operacional.



## **5 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O objetivo deste estudo foi alcançado ao identificar e propor melhorias nas práticas operacionais da Nobre Massa Confeitaria, acarretando um aumento considerável na eficiência e na satisfação dos clientes. A pergunta problema, "Como a eficiência operacional e a padronização de processos podem melhorar a experiência do cliente em uma Confeitaria de pequeno porte?", foi respondida de forma clara onde a implementação de processos eficientes e padronizados não apenas otimiza as operações internas, além de oferecer uma experiência mais gratificante para os clientes.

Os resultados do estudo revelaram que as intervenções propostas, como o mapeamento de processos críticos e o desenvolvimento de manuais de instruções, foram fundamentais para detectar gargalos e oportunidades de melhoria. A criação de um programa de treinamento focado em melhores práticas operacionais e atendimento ao cliente também se mostrou eficaz, contribuindo para o engajamento dos colaboradores e a excelência dos serviços prestados.

Os objetivos específicos foram atendidos por meio da identificação das áreas que necessitavam de aprimoramento, a implementação das ações interventivas e a documentação dos procedimentos operacionais. Essas etapas foram essenciais para garantir que todos os colaboradores estivessem alinhados às novas diretrizes estabelecidas, proporcionando um local de trabalho mais produtivo e harmonioso.

Em conclusão, recomenda-se que a Nobre Massa Confeitaria continue investindo em melhorias contínuas e na capacitação de sua equipe. A adoção regular de avaliações de desempenho e feedback dos clientes pode auxiliar na manutenção da competitividade no mercado, permitindo ajustes rápidos às operações conforme necessário além disso, promover uma cultura dentro da organização que seja direcionada para a inovação e a excelência no atendimento, garantindo que a Confeitaria não apenas mantenha sua posição no setor, mas também se destaque como referência em qualidade e satisfação do cliente.



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

## REFERÊNCIAS

- ARRUDA, Nathan da Silva. **Implementação de um sistema de gestão de manutenção preventiva industrial**. 2019.
- BAGATTOLI, Sérgio Luiz; MÜLLER, Giane Carla Kopper. **Treinamento e desenvolvimento de pessoal: agregando valor às pessoas e à organização**. Navus-Revista de Gestão e Tecnologia, v. 6, n. 2, p. 106-120, 2016.
- BUNN, Gustavo Alexandre. **Procedimento operacional padrão**. 2019.
- CASTRO, Joyce Guimarães; BATISTA, Ester Carolina; BATISTA, Dirceu Fernandes. Utilidade e Importância do Treinamento em Todas as Empresas, Organizações e Instituições. **Utilidade e Importância do Treinamento em Todas as Empresas, Organizações e Instituições**, 2022.
- CESÁRIO, Jonas Magno dos Santos; FLAUZINO, Victor Hugo de Paula; MEJIA, Judith Victoria Castillo. **Metodologia científica: Principais tipos de pesquisas e suas características**. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento, v. 5, n. 11, p. 23-33, 2020.
- CUNHA, D. F.; CAMPELO, W. da S.; ROBERTO, J. C. A.; SOUTO, S. P. Os desafios da gestão de conflitos nas relações de trabalho. **Revista de Gestão e Secretariado**, [S. l.], v. 14, n. 8, p. 13671–13684, 2023. DOI: 10.7769/gesec.v14i8.2615. Disponível em: <https://ojs.revistagesec.org.br/secretariado/article/view/2615>. Acesso em: 1 abr. 2026
- DA SILVA, Debora Fernanda Barros et al. **Treinamento, práticas e desenvolvimento de melhoria incremental para um agradável ambiente nas organizações**. Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 15, n. 7, p. 6655-6672, 2023.
- DAL FORNO, Ana Julia et al. **A padronização do processo como primeiro passo para a implementação do desenvolvimento lean de produtos: evidências da indústria têxtil**. Anais... USABILIDADE EM SISTEMAS INTERATIVOS E ORGANIZACIONAIS. Universidade de Santa Cruz do Sul, Rio Grande do Sul, v. 24, 2014.
- DE ABREU, Rafael Andrade. **EFICÁCIA DA MANUTENÇÃO PREVENTIVA**. Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, v. 9, n. 3, p. 2112-2119, 2023.
- DIAS, Laysse Lima et al. **Mapeamento de processos aplicado em uma instituição pública: um estudo de caso no gabinete do defensor público geral do estado do Amazonas**. CONTRIBUCIONES A LAS CIENCIAS SOCIALES, v. 16, n. 6, p. 4628-4649, 2023.
- DO NASCIMENTO, Paulo Gustavo Diniz; ROBERTO, José Carlos Alves; JUNIOR, José Roberto Lira Pinto. **APLICAÇÃO DAS TÉCNICAS DE KAIZEN NOS PROCESSOS DE PREPARAÇÃO E ENTREGAS DE VEÍCULOS NOVOS NA CONCESSIONÁRIA FIORI VEICULO SA**. Revista Contemporânea, v. 3, n. 11, p. 22763-22797, 2023.
- FREITAS, Gabriela Lucilla. **Padronização de processos internos de uma empresa especializada em software livre**. 2017. Trabalho de Conclusão de Curso.



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

GURGEL, Rogério Vicente de Souza. **Conhecimentos e uso de ferramentas de gestão da qualidade total no contexto das micro e pequenas empresas brasileiras**. 2019. Dissertação de Mestrado.

LIMA, Beenezaine Bentes et al. **Estratégias de manutenção na indústria**. Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 16, n. 4, p. e3898-e3898, 2026.

LIMA, T. M.; ROBERTO, J. C. A.; DA CUNHA, E. L.; COUCEIRO, K. do N.; DE LIMA, O. P.; DE ARAÚJO, P. C. D.; DE OLIVEIRA JÚNIOR, N. J.; MADURO, M. R. **A importância da capacitação e formação contínua dos servidores públicos na obtenção de excelência da qualidade na prestação dos serviços públicos**. Caderno Pedagógico, [S. l.], v. 20, n. 1, p. 101–122, 2023. DOI: 10.54033/cadpedv20n1-006. Disponível em: <https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/1464>. Acesso em: 9 out. 2026.

LINS, Silvio Dyego do Nascimento. **Mapeamento de processo para precificação estratégica: análise no setor de Confeitaria e pastelaria para alcançar competitividade no mercado**. 2026. Trabalho de Conclusão de Curso.

MATIAS, NELSON TAVARES et al. **O gestor empresarial e a padronização dos processos produtivos**. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2013.

NASCIMENTO, Francisco Paulo do; SOUSA, F. L. Classificação da Pesquisa. Natureza, método ou abordagem metodológica, objetivos e procedimentos. **Metodologia da Pesquisa Científica: teoria e prática—como elaborar TCC**. Brasília: Thesaurus, 2016.

PEREIRA, A. S. et al. **Metodologia da pesquisa científica**. 1ª ed. Santa Maria: UFSM, 2018.

PROETTI, Sidney. **As pesquisas qualitativa e quantitativa como métodos de investigação científica: Um estudo comparativo e objetivo**. Revista Lumen-ISSN: 2447-8717, v. 2, n. 4, 2017.

RODRIGUES, Karen Vitória Lopes et al. **A utilização de estratégias de níveis de serviço para melhorar a comunicação entre empresa e cliente**. Cuadernos de Educación y Desarrollo, v. 15, n. 10, p. 10860-10880, 2023.

SANTOS JÚNIOR, João Batista. **Satisfação do consumidor: uma análise da percepção do cliente no varejo supermercadista**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso.

SILVEIRA, ICLÉIA; DA ROSA, LUCAS. **Procedimentos metodológicos de pesquisa: ciência e conhecimento**. Programa de Pós-graduação em Moda, UDESC, 2018.

SILVEIRA, Jorge Benedito da Jorge. **Proposta de padronização dos processos produtivos de uma linha de produção de uma empresa de condutores elétricos: uma abordagem baseada no conhecimento dos Operadores da Manufatura**. 2023.



**APRIMORANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE EM UMA CONFEITARIA DE PEQUENO PORTE:  
O PAPEL DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL E DA PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, ESTUDO DE  
CASO NOBRE MASSA CONFEITARIA**

Ramires et. al.

TEIXEIRA, Priscila Carmem et al. **Padronização e melhoria de processos produtivos em empresas de panificação: estudo de múltiplos casos.** Production, v. 24, p. 311-321, 201