



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: 4f75dc59d2458b4c0425cb005592c0d9a5a4327f6607eeab71c8a162452f3f54
Link de validação: <https://valida.ae/820527303d4571c7f9edbd057957e87f6d17e3f307cffc5a>

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE LINS PROF. ANTONIO SEABRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

ESTEFANI MARIA SOUZA

**DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MELHORIA CONTÍNUA PARA O
PROCESSO DE PRODUÇÃO DE PIZZAS**

LINS/SP

1º SEMESTRE/ 2026



Validador



Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: 4f75dc59d2458b4c0425cb005592c0d9a5a4327f6607eeab71c8a162452f3f54
Link de validação: <https://valida.ae/820527303d4571c7f9edbd057957e87f6d17e3f307cffe5a>

CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE LINS PROF. ANTONIO SEABRA
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DA QUALIDADE

ESTEFANI MARIA SOUZA

**DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MELHORIA CONTÍNUA PARA O
PROCESSO DE PRODUÇÃO DE PIZZAS**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de Tecnologia de
Lins Prof. Antônio Seabra para obtenção do
Título de Tecnólogo em Gestão da
Qualidade.

Orientador: Prof. Luiz Antonio Cabanas

LINS/SP

1º SEMESTRE 2026





Souza, Estefani Maria

S719d Desenvolvimento de um plano de melhoria contínua para o processo de produção de pizzas / Estefani Maria Souza. — Lins, 2026.

17f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Gestão da Qualidade) — Faculdade de Tecnologia de Lins Professor Antonio Seabra: Lins, 2026.

Orientador(a): Me. Luiz Antonio Cabanãs

1. produção de pizzas. 2. qualidade. 3. melhoria contínua. 4. satisfação do cliente. 5. gestão de processos. I. Cabanãs, Luiz Antonio. II. Faculdade de Tecnologia de Lins Professor Antonio Seabra. III. Título.

CDD 658.562

Gerada automaticamente pelo módulo web de ficha catalográfica da FATEC Lins mediante dados fornecidos pelo(a) autor(a).





Assinado com Assinatura Eletrônica (Lei 14.063/2020 | Regulamento 910/2014/EC)
Hash SHA256 do original: 4f75dc59d2458b4c0425cb005592c0d9a5a4327f6607eeab71c8a162452f3f54
Link de validação: <https://valida.ae/820527303d4571c7f9edbd057957e87f6d17e3f307cfc5a>

ESTEFANI MARIA SOUZA

DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MELHORIA CONTÍNUA PARA O PROCESSO DE PRODUÇÃO DE PIZZAS

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado à Faculdade de Tecnologia de
Lins Prof. Antônio Seabra, como parte dos
requisitos para obtenção do título de
Tecnólogo em Gestão da Qualidade sob
orientação do Prof. Luiz Antonio Cabanas.

Data de aprovação: ____/____/____



Nome do Orientador



Nome do Examinador 1



Nome do Examinador 2



Validador



SUMÁRIO

RESUMO	4
ABSTRACT	4
1 INTRODUÇÃO	5
2. REVISÃO DE LITERATURA	6
2.1 QUALIDADE NA PRODUÇÃO ALIMENTÍCIA (TEORIA: TQM)	6
2.2 MELHORIA CONTÍNUA E SUA IMPORTÂNCIA.....	6
2.3 FERRAMENTAS DA QUALIDADE APLICADAS À PRODUÇÃO.....	6
2.4 GESTÃO DA QUALIDADE NA PRODUÇÃO DE PIZZAS	7
2.5 SATISFAÇÃO DO CLIENTE E QUALIDADE PERCEBIDA (TEORIA: KOTLER).....	7
2.6 RELAÇÃO ENTRE MELHORIA CONTÍNUA E QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO	7
3. ESTUDO DE CASO.....	8
4 PROPOSTA DE MELHORIA.....	15
5 CONCLUSÃO	16
REFERÊNCIAS.....	17



DESENVOLVIMENTO DE UM PLANO DE MELHORIA CONTÍNUA PARA O PROCESSO DE PRODUÇÃO DE PIZZAS

Estefani Maria Souza ¹, Luiz Antonio Cabanas²

¹Acadêmica do Curso de Gestão da Qualidade da Faculdade de Tecnologia de Lins Prof. Antônio Seabra – Fatec, Lins – SP, Brasil

²Docente do Curso de Gestão da Qualidade da Faculdade de Tecnologia De Lins Prof. Antônio Seabra – Fatec, Lins – SP, Brasil

RESUMO

Este trabalho analisou o processo de produção da pizzaria JS Disk Pizza, buscando identificar oportunidades de melhoria para aumentar a qualidade, a eficiência e a satisfação dos clientes. No setor alimentício, a organização do ambiente, a padronização das etapas, o tempo de preparo e o controle de desperdícios são fatores determinantes para a experiência do consumidor. Para a pesquisa, 33 clientes responderam a um questionário sobre sabor, qualidade da pizza, agilidade no atendimento e recomendação da pizzaria. Os resultados demonstraram elevado nível de satisfação dos clientes, principalmente em relação ao sabor das pizzas, à qualidade dos ingredientes, à apresentação dos produtos e ao atendimento prestado. Entretanto, foi identificado que o tempo de entrega representa a principal oportunidade de melhoria no processo. Com base nos resultados obtidos e na literatura sobre melhoria contínua, foram propostas ações utilizando as ferramentas Diagrama de Ishikawa e 5W2H, com foco na otimização das entregas, organização dos processos, controle de estoque, monitoramento do tempo de preparo e melhoria da comunicação entre os setores. Conclui-se que a implementação dessas ações pode contribuir para a redução dos atrasos, aumento da eficiência operacional, diminuição dos desperdícios e maior satisfação dos clientes, fortalecendo a competitividade da pizzaria no mercado.

Palavras-chave: produção de pizzas. qualidade. melhoria contínua. satisfação do cliente. gestão de processos.

ABSTRACT

This study analyzed the pizza production process at JS Disk Pizza, aiming to identify opportunities for improvement to enhance product quality, operational efficiency, and customer satisfaction. In the food service industry, factors such as workplace organization, process standardization, preparation time, and waste control are essential for ensuring a positive customer experience. A survey was conducted with 33 customers to evaluate aspects related to pizza flavor, product quality, service efficiency, and customer recommendation. The results revealed a high level of customer satisfaction, particularly regarding the flavor of the pizzas, the quality of ingredients, product presentation, and customer service. However, delivery time was identified as the main opportunity for improvement within the production and distribution process. Based on the findings and on the principles of continuous improvement, improvement actions were proposed using the Ishikawa Diagram and the 5W2H methodology, focusing on delivery optimization,





process organization, inventory control, preparation time monitoring, and communication improvement among operational sectors. It was concluded that the implementation of these actions can contribute to reducing delays, increasing operational efficiency, minimizing waste, and improving customer satisfaction, thereby strengthening the pizzeria's competitiveness in the market.

Keywords: pizza production, quality. continuous improvement. customer satisfaction. process management

1 INTRODUÇÃO

O setor alimentício tem passado por constantes transformações em função do aumento da competitividade e das exigências dos consumidores por produtos de qualidade e serviços cada vez mais eficientes. Nesse cenário, as empresas buscam aperfeiçoar seus processos produtivos para reduzir desperdícios, melhorar o desempenho operacional e garantir a satisfação dos clientes.

No segmento de pizzarias, a qualidade do produto final não depende apenas dos ingredientes utilizados, mas também da eficiência das atividades envolvidas em sua produção e entrega. Aspectos como organização do ambiente de trabalho, controle de estoque, padronização dos processos, tempo de preparo e logística de entrega influenciam diretamente a experiência do consumidor e a competitividade da empresa no mercado.

A busca pela melhoria contínua tem sido amplamente utilizada pelas organizações como estratégia para aperfeiçoar processos e aumentar a qualidade dos produtos e serviços. Segundo Deming (1986), a melhoria contínua consiste em um processo permanente de identificação e eliminação de falhas, visando melhores resultados organizacionais. Da mesma forma, Falconi (2004) destaca que a gestão da qualidade deve estar voltada para a satisfação das necessidades dos clientes por meio da melhoria constante dos processos.

Nesse contexto, ferramentas da qualidade, como o Diagrama de Ishikawa e o 5W2H, auxiliam na identificação das causas dos problemas e na elaboração de planos de ação voltados para a melhoria do desempenho organizacional. Sua aplicação permite analisar processos de forma estruturada, contribuindo para a redução de desperdícios, otimização de recursos e aumento da eficiência operacional.

Diante desse cenário, o presente trabalho tem como objetivo analisar o processo de produção da pizzeria JS Disk Pizza, identificando oportunidades de melhoria capazes de contribuir para o aumento da qualidade dos produtos, da eficiência operacional e da satisfação dos clientes.

A realização deste estudo justifica-se pela importância da melhoria contínua para o setor alimentício, especialmente em empresas de pequeno porte, nas quais a eficiência dos processos influencia diretamente os resultados obtidos e a percepção dos consumidores. Assim, estabelece-se como problema de pesquisa a seguinte questão: como implementar melhorias contínuas no processo de



produção de pizzas visando aumentar a qualidade, a eficiência operacional e a satisfação dos clientes?

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1 QUALIDADE NA PRODUÇÃO ALIMENTÍCIA (TEORIA: TQM)

A qualidade na produção alimentícia está fundamentada na abordagem da Gestão da Qualidade Total (Total Quality Management – TQM), que tem como princípio a integração de todos os processos organizacionais para garantir a satisfação do cliente.

Segundo Juran e Godfrey (2005), a qualidade é definida como a adequação ao uso, sendo determinada pela capacidade do produto de atender às necessidades do consumidor.

A teoria da TQM estabelece que a qualidade deve ser incorporada em todas as etapas do processo produtivo, desde o planejamento até a entrega final do produto, garantindo padronização e melhoria contínua.

No contexto da produção de pizzas, essa abordagem implica no controle rigoroso das etapas produtivas, garantindo uniformidade, segurança alimentar e consistência no produto final.

2.2 MELHORIA CONTÍNUA E SUA IMPORTÂNCIA

A melhoria contínua é um princípio da gestão da qualidade baseado no aperfeiçoamento sistemático dos processos organizacionais, conforme proposto por Deming (1986), por meio do ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act).

Esse ciclo consiste em planejar ações de melhoria, executá-las, verificar seus resultados e atuar corretivamente para padronização ou ajustes necessários. Trata-se de um método estruturado de evolução organizacional progressiva.

No contexto de pizzarias, a melhoria contínua permite identificar falhas no processo produtivo, reduzir desperdícios, aumentar a eficiência operacional e melhorar o tempo de resposta ao cliente. Além disso, contribui para a adaptação às exigências do mercado (CAMPOS, 2004).

2.3 FERRAMENTAS DA QUALIDADE APLICADAS À PRODUÇÃO

As ferramentas da qualidade são técnicas utilizadas para análise e solução de problemas organizacionais. Entre elas, destaca-se o Diagrama de Ishikawa, também conhecido como diagrama de causa e efeito, desenvolvido por Ishikawa (1993).

Essa ferramenta permite identificar e organizar as possíveis causas de um problema em categorias conhecidas como 6M: Método, Mão de Obra, Máquina, Material, Medida e Meio Ambiente. Essa estrutura possibilita uma análise sistemática das falhas do processo.



Na produção de pizzas, o Diagrama de Ishikawa pode ser aplicado para identificar fatores que afetam diretamente a qualidade do produto final, como variações no tempo de forno, falhas operacionais e inconsistência na matéria-prima.

2.4 GESTÃO DA QUALIDADE NA PRODUÇÃO DE PIZZAS

A gestão da qualidade envolve o controle sistemático de todas as etapas do processo produtivo, desde a seleção de insumos até a entrega do produto ao cliente, garantindo segurança e satisfação (JURAN e GODFREY, 2005).

Segundo Campos (2004), a gestão da qualidade deve estar baseada em métodos que permitam o controle de processos e a busca contínua por melhorias. A aplicação de boas práticas de fabricação contribui para a padronização, redução de falhas e aumento da eficiência operacional.

No contexto de pizzarias, a gestão da qualidade contribui diretamente para a organização do processo produtivo e para a melhoria da imagem institucional da empresa.

2.5 SATISFAÇÃO DO CLIENTE E QUALIDADE PERCEBIDA (TEORIA: KOTLER)

A satisfação do cliente é fundamentada na teoria do marketing de serviços, na qual Kotler e Keller (2012) definem satisfação como o resultado da comparação entre expectativas do consumidor e o desempenho percebido do produto ou serviço.

Essa teoria estabelece que a qualidade percebida não depende apenas do produto, mas de toda a experiência de consumo, incluindo atendimento, tempo de entrega e confiabilidade do serviço.

No contexto da produção de pizzas, essa abordagem permite compreender que a satisfação do cliente está diretamente relacionada não apenas ao sabor do produto, mas também à experiência completa de consumo.

2.6 RELAÇÃO ENTRE MELHORIA CONTÍNUA E QUALIDADE NO PROCESSO PRODUTIVO

A melhoria contínua e a qualidade no processo produtivo estão diretamente ligadas como princípios da gestão da qualidade. Segundo Deming (1986), a qualidade deve ser vista como um processo contínuo de aperfeiçoamento, focado na redução de falhas e na melhoria do desempenho organizacional. Nesse sentido, a qualidade não é um resultado final, mas um processo constante de evolução.

A abordagem da Gestão da Qualidade Total (TQM) reforça essa ideia ao integrar pessoas, processos e recursos na busca por maior eficiência e consistência. No contexto da produção de pizzas, essa relação se manifesta na busca por padronização, redução de erros e melhoria da experiência do cliente, garantindo maior qualidade do produto final e satisfação do consumidor.



3. ESTUDO DE CASO

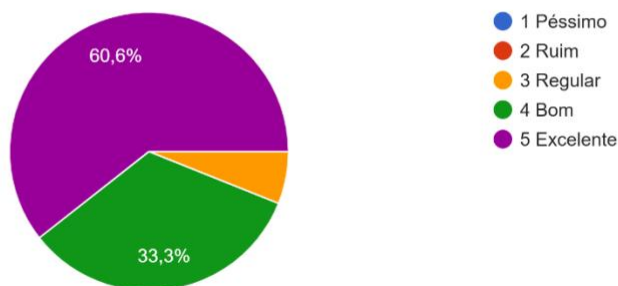
Foi realizada uma pesquisa de abordagem quali-quantitativa, pois combina a análise de opiniões e percepções dos clientes com dados numéricos obtidos por meio de questionário aplicado a 33 participantes.

O público-alvo foi composto por clientes da pizzeria JS Disk Pizza, que possuem experiência direta com o serviço, permitindo avaliar de forma realista a qualidade do produto e do atendimento. Como principal limitação, os resultados representam apenas o grupo pesquisado, não sendo generalizáveis para outras empresas do setor.

As métricas utilizadas incluem a distribuição percentual das respostas, a escala de avaliação (excelente, bom, regular e ruim) e a análise dos principais indicadores de satisfação. Esses dados permitem mensurar o nível de qualidade percebida e identificar pontos de melhoria no processo produtivo e no atendimento ao cliente.

1. Perguntas e Resposta:

Sabor da Pizza 🍕
33 respostas



Regular: 6,1 %

Bom: 33,3%

Excelente: 60,6%

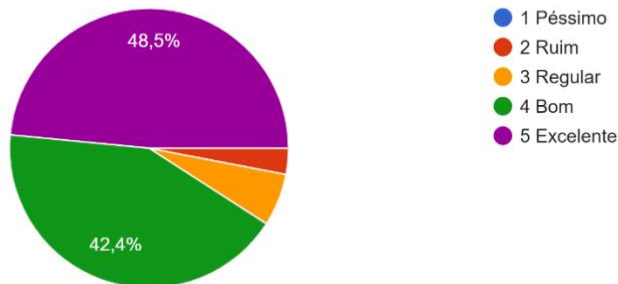
O Gráfico apresenta uma boa avaliação em relação à satisfação do cliente em referência ao sabor.



2.

Temperatura a ser Servida 🍷

33 respostas

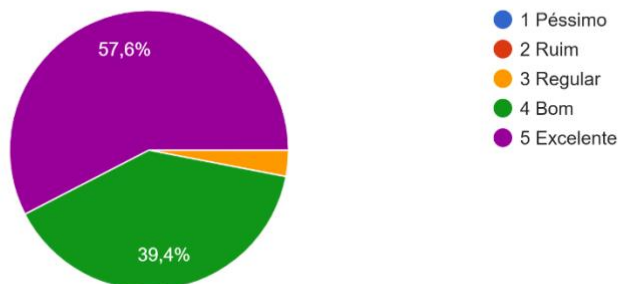
**Ruim: 3%****Regular: 6,1%****Bom: 42,4%****Excelente: 48,5%**

A temperatura da pizza foi bem avaliada demonstrando que a pizzeria consegue manter a temperatura da pizza, tendo somente como ruim 3% e regular 6,1%, as avaliações menos favoráveis apontam oportunidade de melhoria, podendo-se todas as pizzas serem entregues na temperatura ideal.

3.

Qualidade dos ingredientes

33 respostas

**Regular: 3%**



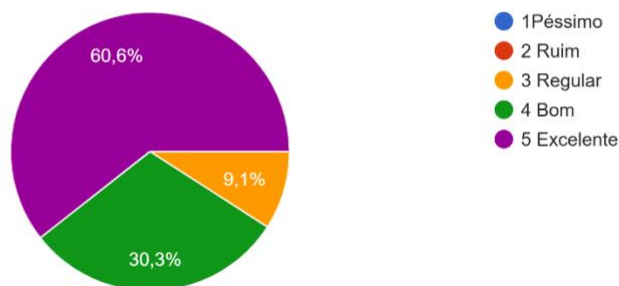
Bom:39,4

Excelente:57,6%

A Qualidade dos Ingredientes foram avaliados de forma positiva pelos clientes. Esses Resultados demonstram que a pizzeria demonstra um bom padrão na seleção dos ingredientes.

4.

Aparência / apresentação da pizza
33 respostas



Regular:9,1%

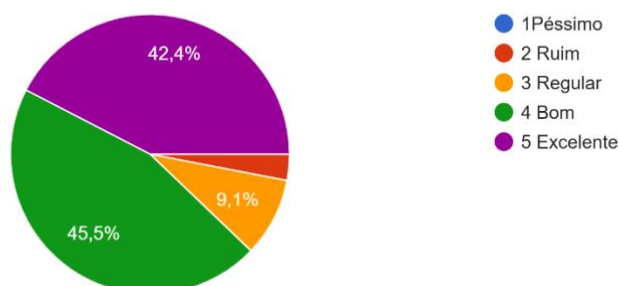
Bom:30,3%

Excelente:60,6%

O Gráfico demonstra que a apresentação visual foi bem avaliada pelos clientes, constituindo um ponto forte na pizzeria.

5.

Variedade do Cardápio
33 respostas





Ruim:3%

Regular:9,1%

Bom:45,5%

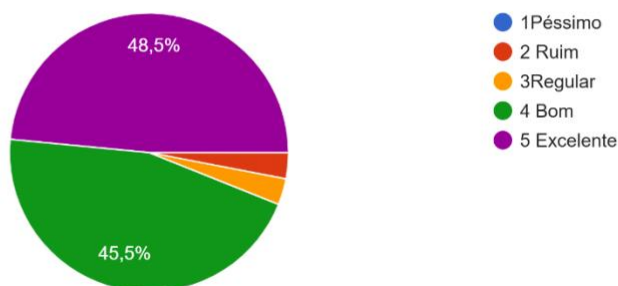
Excelente:42,4%

De acordo com o gráfico foi bem avaliado pelo cliente, tendo somente como Ruim 3% Regular 9,1% podendo se aprimorar mais opções como melhoria para o cardápio.

6

Cordialidade no Atendimento

33 respostas



Ruim:3%

Regular:3%

Bom:45,5%

Excelente:48,5%

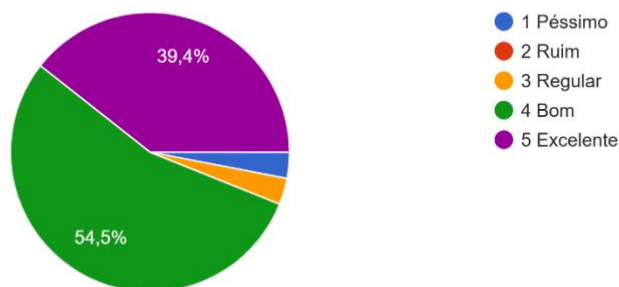
A pizzeria apresenta um bom desempenho relacionamentos com os clientes apresentando somente um baixo índice na insatisfação do cliente.

7.



Agilidade no Atendimento

33 respostas



Pésimo:3%

Regular:3%

Bom:54,5%

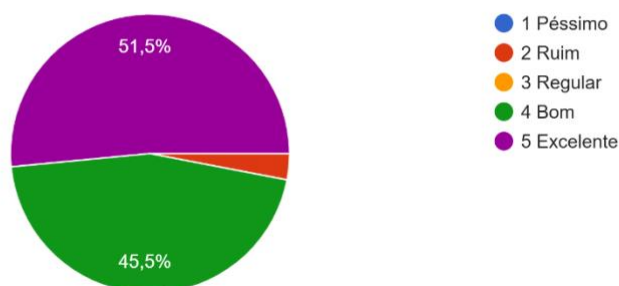
Excelente:39,4%

O gráfico apresenta um Baixo índice em relação a insatisfação do cliente, sendo a maioria positiva.

8.

Clareza das informações/ cardápio, promoções.

33 respostas



Ruim:3%

Bom:45,5%

Excelente:51,5%

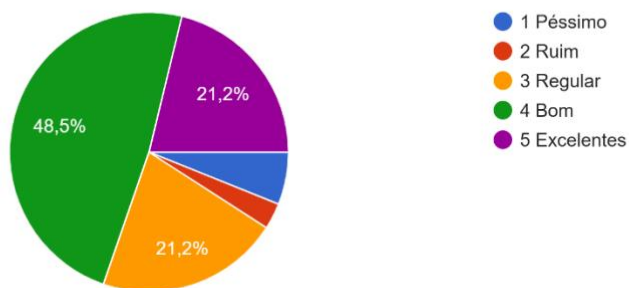
A clareza sobre as informações possui avaliações positivas tendo somente como ruim 3%.



9.

Tempo de Entrega

33 respostas

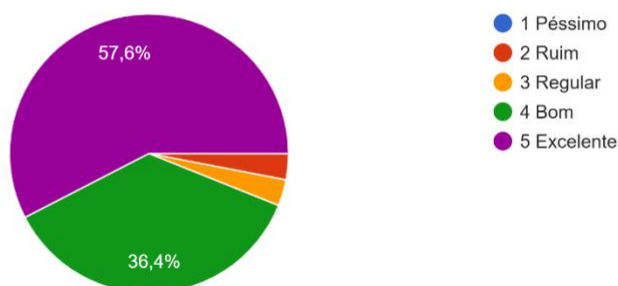
**Péssimo: 6,1 %****Ruim:3%****Regular:21,2%****Bom:48,5%****Excelente:21,2%**

O tempo de Entrega visa uma observação na demora do pedido tendo péssimo 6,1% e ruim 3%, podendo-se aperfeiçoar na agilidade da entrega para a satisfação do cliente.

10.

Estado da Embalagem

33 respostas

**Ruim: 3%****Regular:3%**



Bom:36,4%

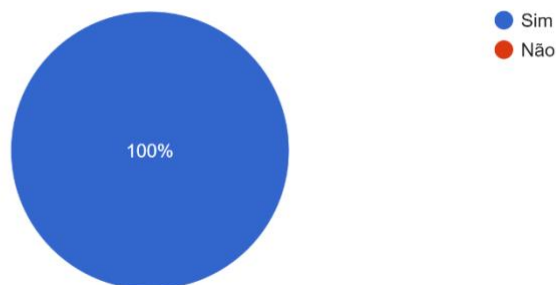
O Estado da Embalagem tem uma avaliação positiva referente ao seu visual, tendo somente como ruim 3%.

Excelente:57,6%

11.

Produto chegou conforme o pedido ?

33 respostas



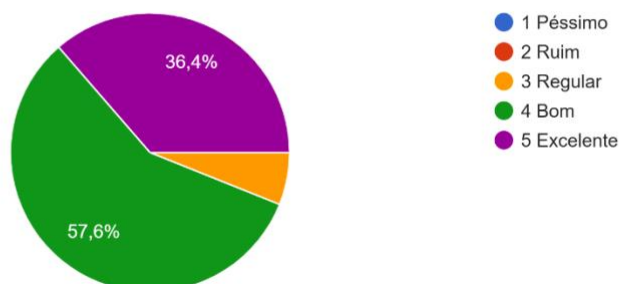
Sim: 100%

O Produto referente ao gráfico chega conforme o pedido .

12.

Custo Benefício

33 respostas



Regular:6,1%

Bom:57,6%

Excelente:36,4%

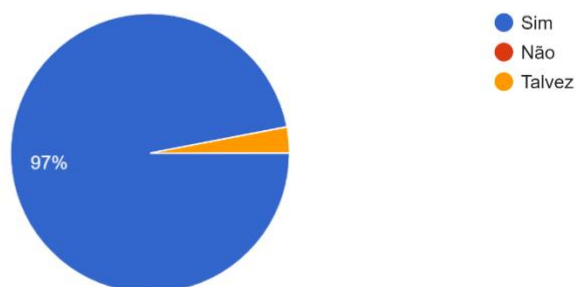


A pizzeria apresenta um excelente custo benefício.

13.

Você Recomendaria a pizzeria?

33 respostas



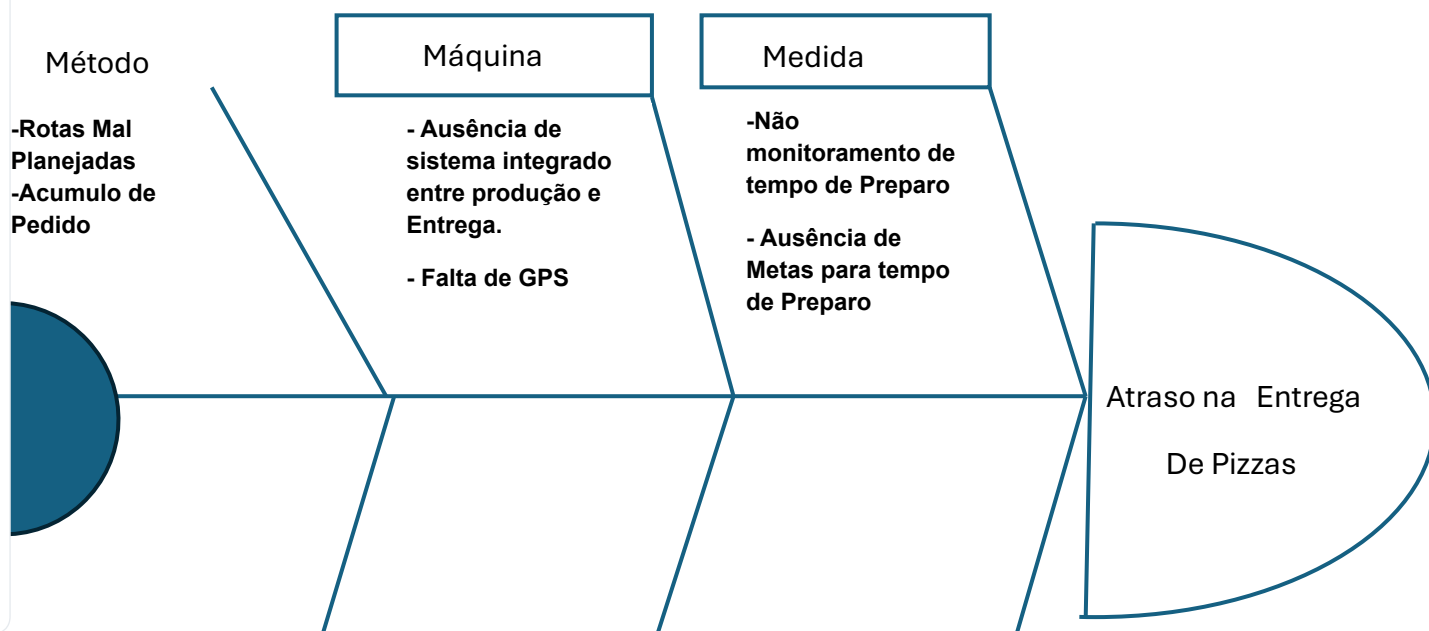
Sim:97%

Talvez :3%

De acordo com o gráfico a pizzeria é bem Recomendada.

4 PROPOSTA DE MELHORIA

Com base na análise realizada a pizzeria apresenta problema no atraso de entregas de pizzas e como proposta de melhoria a implementação da ferramenta Ishikawa (Espinha de Peixe) pode-se observar as causas que contribuem para o atraso das pizzas .Diante disso propõe-se a implementação de ações voltadas a melhoria continua no processo produtivo de pizza e logística da empresa por meio do 5W2H, tendo com método de planejamento para organizar as ações de melhoria de forma clara e objetiva, definido as atividades necessárias para solucionar os problemas identificados na organização .





Material

Mão de Obra

Meio Ambiente

Ferramenta 5W2H

	WHAT	Why	Where	When	Who	How	How Much		
Tempo de preparo	Monitorar tempo de produção	Aumentar eficiência	Produção	15 dias	Equipe de cozinha	Registro de tempo	R\$ 100–300	Eficiência produtiva	Reduzir tempo de preparo
Tempo de produção	Definir tempo padrão de produção	Evitar atrasos	Produção	15 dias	Gerente	Criação de padrões	R\$ 100–300	Padronização	-20% no tempo de preparo
	Gerenciar entradas e saídas	Evitar falta de insumos	Estoque	30 dias	Gerente	Controle manual/digital	R\$ 300–1000	Organização	Sem falta de insumos
	Garantir disponibilidade de insumos	Evitar cancelamentos	Estoque	15 dias	Estoquista	Controle diário	R\$ 200–500	Continuidade da produção	Zero falta de ingredientes
Atendimento	Ajustar número de funcionários	Reduzir sobrecarga	Produção/entrega	30 dias	Gerente	Contratação/ajuste	R\$ 2000–5000	Produtividade	Melhorar tempo de atendimento
	Padronizar processos	Evitar erros	Todos os setores	30 dias	Equipe	Treinamento	R\$ 200–800	Qualidade	-50% erros

5 CONCLUSÃO

O presente trabalho teve como objetivo desenvolver um plano de melhoria contínua para o processo de produção da pizzaria JS Disk Pizza, visando aumentar a qualidade dos produtos, a eficiência operacional e a satisfação dos clientes.

A partir da análise realizada, verificou-se que a pizzaria apresenta bom desempenho em aspectos como sabor, qualidade dos ingredientes, apresentação dos produtos, atendimento e custo-benefício, evidenciando um nível satisfatório de qualidade percebida pelos clientes.

Entretanto, foram identificadas oportunidades de melhoria principalmente relacionadas ao tempo de entrega, organização dos processos internos e logística de distribuição. Esses problemas foram evidenciados tanto na pesquisa quanto nas sugestões dos clientes.

Com base nisso, foram propostas ações de melhoria utilizando o Diagrama de Ishikawa para identificação das causas e a ferramenta 5W2H para estruturação das ações corretivas e preventivas, visando reduzir atrasos e otimizar os processos.

Conclui-se que a aplicação da melhoria contínua contribui de forma significativa para o aumento da eficiência operacional, redução de falhas e melhoria da satisfação dos clientes, fortalecendo a competitividade da pizzaria no mercado.



REFERÊNCIAS

AMPOS, Vicente Falconi. TQC: controle da qualidade total no estilo japonês. 9. ed. Nova Lima: Falconi, 2004.

DEMING, W. Edwards. Out of the crisis. Cambridge: MIT Press, 1986.

FALCONI, Vicente. Excelência em gestão. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.

ISHIKAWA, Kaoru. Controle de qualidade total: à maneira japonesa. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JURAN, Joseph M.; GODFREY, A. Blanton. Juran's quality handbook: the complete guide to performance excellence. 5. ed. New York: McGraw-Hill, 2005.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. Administração de marketing. 14. ed. São Paulo: Pearson Education, 2012.

INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT (IHI). The improvement guide: a practical approach to enhancing organizational performance. 2. ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2005.

