



**Título:** Padronização de processos e produtos: estudo de caso - Doceria Tea Time.

**Aluna:** Thalita Silva dos Santos

**Orientador:** Bernardo de Sá Costa

## RESUMO

Com o mercado consumidor cada vez mais exigente, as empresas precisam estar sempre atualizadas e mais preocupada com a qualidade oferecida em seus produtos. Este trabalho visa estudar um setor de mercado que se mantém crescente mesmo em cenário de oscilações econômicas: as franquias de alimentos. Foi dada atenção ao setor de confeitaria, em especial para o mercado de bolos e tortas, que fazem parte da tradição brasileira. As franquias de alimentos, em geral, têm o objetivo de oferecer sempre o mesmo produto em qualquer unidade, e isso fez com que as empresas desse ramo percebessem a importância do controle de qualidade e padronização. Uma das formas de alcançarem esse objetivo é abordada neste presente trabalho: a produção centralizada. Além da padronização dos produtos e controle da qualidade dos produtos na central, é importante estudar como será feito o fornecimento desses produtos, com implicações no método de conservação dos mesmos até as unidades franqueadas. O congelamento é uma excelente forma de conservar produtos de confeitaria e foi conferido destaque ao uso da tecnologia de congelamento rápido e analisados os benefícios de seu uso. Para identificar a eficácia do uso do congelamento rápido, foram realizadas análises sensoriais, através de testes. No presente trabalho, após a fundamentação teórica, é apresentado um estudo de caso em que aplica parte dos conceitos apresentados. O estudo de caso foi realizado na Doceria *Tea Time*, em Volta Redonda, onde foram eleitas as tortas como produto de estudo por terem alta representatividade nas vendas da empresa. O trabalho apresenta a padronização do processo produtivo das tortas através de metodologias diferentes e um estudo sobre a implementação do congelamento rápido das tortas, em especial as que contém morango. Para verificar o impacto do congelamento rápido em comparação ao congelamento lento, foi realizada uma análise sensorial com a aplicação do teste triangular. Através do teste foi possível identificar que há diferença significativa nas tortas que tiveram métodos de conservação diferentes.

**Palavras-chave:** alimentos, análise sensorial, congelamento, franquias, padronização, produção centralizada, qualidade