



UEPB

**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CAMPUS ANTÔNIO MARIZ - CAMPUS VII
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO**

DEBORA GOMES DOS SANTOS

**ANÁLISE DO USO DA GESTÃO DE PROJETOS EM UMA CONFEITARIA NA
CIDADE DE PATOS-PB NOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA**

**PATOS - PB
2024**

DEBORA GOMES DOS SANTOS

**ANÁLISE DO USO DA GESTÃO DE PROJETOS EM UMA CONFEITARIA NA
CIDADE DE PATOS-PB NOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à
Coordenação do Curso de Administração da
Universidade Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do título de
Bacharela em Administração.

Área de Concentração: Administração da
Produção.

Orientador (a): Profº Dr. Dante Flávio Oliveira
Passos.

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto em versão impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que, na reprodução, figure a identificação do autor, título, instituição e ano do trabalho.

S237d Santos, Debora Gomes dos.

Análise do uso da gestão de projetos em uma confeitaria na cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda [manuscrito] / Debora Gomes dos Santos. - 2024.

23 f.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2024.

"Orientação : Prof. Dr. Dante Flavio Oliveira Passos, Coordenação do Curso de Administração - CCEA".

1. Gestão de projetos. 2. Entrega ao cliente. 3. Demanda. I. Título

21. ed. CDD 658.4

DEBORA GOMES DOS SANTOS

ANÁLISE DO USO DA GESTÃO DE PROJETOS EM UMA CONFEITARIA NA
CIDADE DE PATOS-PB NOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA

Artigo Científico apresentado à
Coordenação do Curso de
Administração da Universidade
Estadual da Paraíba, como
requisito parcial à obtenção do
título de Bacharela em
Administração

Aprovada em: 21/11/2024.

BANCA EXAMINADORA

Documento assinado eletronicamente por:

- **Mary Dayane Souza Silva** (***.199.154-**), em **29/11/2024 11:00:09** com chave **3ec4e932ae5a11efbad706adb0a3afce**.
- **Dante Flavio Oliveira Passos** (***.198.455-**), em **28/11/2024 19:08:47** com chave **56fac89eadd511ef86d32618257239a1**.
- **Janine Vicente Dias** (***.697.174-**), em **28/11/2024 19:09:13** com chave **66c5fb90add511ef9dbf06adb0a3afce**.

Documento emitido pelo SUAP. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse https://suap.uepb.edu.br/comum/autenticar_documento/ e informe os dados a seguir.

Tipo de Documento: Folha de Aprovação do Projeto Final

Data da Emissão: 02/10/2025

Código de Autenticação: c10f03



À Deus, que me deu o sopro da vida. E aos meus pais, que fizeram desta vida, a melhor que eu poderia ter, DEDICO.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	6
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	7
2.1 Projeto: gerenciamento e ciclo de vida.....	7
2.2 Entrega ao cliente.....	10
2.3 Planejamento de Recursos e Demandas.....	11
2.4 Ferramentas e Tecnologias de Gestão de Projetos.....	12
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	13
4 RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	14
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	16
REFERÊNCIAS.....	17
APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA.....	20
ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO.....	22
AGRADECIMENTOS.....	23

ANÁLISE DO USO DA GESTÃO DE PROJETOS EM UMA CONFEITARIA NA CIDADE DE PATOS-PB NOS PERÍODOS DE ALTA DEMANDA

Debora Gomes dos Santos¹

RESUMO

A gestão de projetos é uma importante ferramenta que auxilia as empresas a melhor planejar, gerenciar e controlar seus projetos, constituindo, assim, uma importante aliada no enfrentamento aos desafios empresariais. Neste sentido, o propósito desta pesquisa é descrever como se configura o uso da gestão de projetos em uma confeitaria da cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda, a fim de promover a entrega dos pedidos dos clientes dentro do prazo estabelecido. Para tanto, primeiramente foi realizado um estudo acerca da temática. No que tange aos procedimentos metodológicos, esta pesquisa se classifica quanto aos objetivos, como descritiva, quanto a coleta de dados como um estudo de caso e quanto a natureza dos dados como qualitativa. Para a coleta de dados, foi realizada uma entrevista pessoalmente com a proprietária da empresa. Ademais, com base no roteiro de entrevista, foi desenvolvida uma análise a respeito das respostas dadas pela confeitaria. Após a coleta de dados e a posterior análise, conclui-se que a empresa emprega os pressupostos da gestão de projetos no decorrer das suas atividades operacionais, a exemplo do assemelhamento com as etapas do ciclo de vida de projetos, conseguindo, dessa forma, desenvolver suas ações e entregar de forma pontual os pedidos aos clientes.

Palavras-chaves: Gestão de Projetos; Entrega ao cliente; Demanda.

ABSTRACT

Project management is an important tool that helps companies to better plan, manage, and control their projects, thus becoming a valuable ally in addressing business challenges. In this regard, the purpose of this research is to describe how project management is applied in a bakery in the city of Patos, PB, during periods of high demand, aiming to ensure the delivery of customer orders within the established. Regarding methodological procedures, this research is classified as descriptive in terms of its objectives, a case study in terms of data collection, and qualitative in terms of the nature of the data. Data collection was carried out through an in-person interview with the business owner. Furthermore, based on the interview guide, an analysis was conducted of the responses provided by the baker. After data collection and subsequent analysis, it was concluded that the company applies the principles of project management in its operational activities, showing similarities with the stages of the project life cycle. In this way, the company successfully performs its tasks and delivers customer orders on time.

Keywords: Project Management; Delivery to the Client; Demand.

¹ Aluna de Graduação em Administração da Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII.
Email: debora.santos@aluno.uepb.edu.br.

1 INTRODUÇÃO

No cenário competitivo atual, as empresas enfrentam o desafio de se diferenciar e atender às exigências crescentes dos consumidores, que têm cada vez mais opções e expectativas elevadas. A capacidade de oferecer um serviço ágil e de qualidade, especialmente nos momentos de alta demanda, é essencial para a fidelização dos clientes e para a credibilidade da marca (Saraiva, 2009).

Dessa forma, para confeitarias artesanais, que precisam gerenciar processos complexos e específicos durante picos de procura, adotar práticas de gestão de projetos se mostra uma estratégia crucial. Essa abordagem permite otimizar a utilização dos recursos, garantir prazos e melhorar a organização, resultando na entrega de um produto final satisfatório para o consumidor (Soares, 2012).

Sob esse enfoque, a satisfação do cliente constitui um importante parâmetro de avaliação da performance organizacional, posto que, se as expectativas do consumidor foram adequadamente atendidas, é mais provável que esses clientes passem a avaliar o desempenho da empresa de forma positiva. Além disso, há maiores chances de o indivíduo permanecer fiel à empresa e consumir mais produtos no futuro, contribuindo assim para o fortalecimento da marca.

Nesse contexto, um fator indispensável para garantir a satisfação do cliente é a entrega do produto no tempo certo ou, pelo menos, próximo ao prazo estimado. Isso se deve ao fato de que, caso aconteça um atraso na entrega, o cliente pode ficar decepcionado, o que resultará em uma perda de confiança em relação à empresa. Tal situação pode gerar a possibilidade de que esse cliente não retorne em um momento futuro, afetando negativamente a reputação da marca e suas vendas. Portanto, é primordial que a empresa consiga cumprir rigorosamente o prazo de entrega determinado, já que isso reflete diretamente em sua credibilidade e no relacionamento com seus clientes.

Assim sendo, visando atingir esse objetivo crucial, é imprescindível que a empresa possua um bom nível de organização. Essa estrutura organizacional eficiente permitirá que a empresa desenvolva seus processos de maneira ágil, eficaz e com um padrão de qualidade que atenda ou até supere as expectativas dos consumidores. Nessa conjuntura, a gestão de projetos se apresenta como uma ferramenta fundamental, não apenas para auxiliar as organizações a melhor planejar, gerenciar e controlar seus projetos, mas também para estruturar suas operações de forma a otimizar recursos e tempo, definindo-se, conseqüentemente, como uma aliada no enfrentamento aos diversos desafios empresariais.

À vista do que foi exposto, esta pesquisa faz a seguinte questão: como se configura o uso da gestão de projetos em uma confeitaria na cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda?

O interesse em explorar este tema justifica-se pela importância crescente da gestão de projetos no contexto empresarial moderno, além da curiosidade de compreender como essa abordagem é aplicada, na prática, por organizações reais. Dessa forma, há um entusiasmo genuíno em entender como a gestão de projetos atua no planejamento, execução e controle dos projetos empresariais, propiciando o alcance dos objetivos da organização e contribuindo para o seu sucesso.

Com a crescente popularidade dessas confeitarias e a procura por produtos artesanais e personalizados, torna-se relevante investigar como essas pequenas empresas lidam com os desafios de tempo, organização e eficiência para manter a satisfação do cliente e garantir sua competitividade no mercado.

Este estudo é relevante não só para as confeitarias patoenses, mas também para outros pequenos negócios do setor alimentício que enfrentam flutuações sazonais. Ao compreender as práticas de gestão de projetos aplicadas em um contexto específico, pretende-se gerar

conhecimento que possa ser replicado em empresas similares, contribuindo para sua eficiência e sustentabilidade. A aplicação da gestão de projetos é, portanto, uma ferramenta útil e viável, pois permite que essas empresas estabeleçam um controle mais rigoroso sobre suas operações, mesmo com recursos limitados, e alcancem seus objetivos com mais previsibilidade e qualidade.

Assim sendo, essa pesquisa tem como objetivo descrever como se configura o uso da gestão de projetos em uma confeitaria da cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda. Por objetivos específicos têm-se: apresentar algumas das atividades de gestão realizadas pela empresa, identificar padrões relacionados à gestão de projetos e demonstrar padrões relacionados à gestão de projetos.

Para se chegar ao objetivo geral deste trabalho, foi utilizada uma metodologia que consiste, inicialmente, em um estudo sobre o tema da gestão de projetos e suas aplicações práticas. Em seguida, foi realizada uma entrevista com uma proprietária de uma confeitaria da cidade de Patos-PB para coleta de informações sobre os métodos e estratégias de gestão adotadas durante os períodos de alta demanda. Após a coleta, as informações foram analisadas para ser avaliado o alinhamento entre as práticas observadas e a teoria.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Projeto: gerenciamento e ciclo de vida

O conceito de "projeto" é amplamente entendido como uma estrutura temporária voltada para a realização de um objetivo específico, utilizando recursos financeiros, humanos e materiais dedicados. Keeling e Branco (2014) afirmam que os projetos precisam de uma administração própria, com métodos e ferramentas específicos para sua gestão. Essa visão compartilha uma base teórica comum com outros autores que também veem o projeto como um esforço focado em objetivos únicos e bem definidos. Alves (2004), por exemplo, acrescenta que o projeto envolve um conjunto de ações interligadas e coordenadas, fundamentais para a adaptação em um ambiente competitivo e em constante transformação.

Essa perspectiva de projetos como ferramentas de resposta rápida às demandas do mercado é ecoada por Thiry-Cherques (2004), que enfatiza a importância de adaptação estratégica para enfrentar pressões externas, como mudanças de mercado e regulamentações. A gestão de projetos, assim, se configura não apenas como um mecanismo de organização interna, mas como um meio de garantir a sobrevivência e a competitividade das empresas. Silva e Matamoros (2012) complementam essa análise ao verem o projeto como uma "estrutura provisória" que, por ter um início e um fim, é adaptada para responder tanto a demandas internas quanto externas da organização. A estrutura temporária proposta por esses autores permite que proprietários de confeitarias mobilizem seus recursos e reorganizem o trabalho conforme as exigências de cada período.

Silva e Matamoros (2012, p. 45) salientam que:

sendo assim, pode-se considerar projeto como um conjunto de atividades concentradas em torno de um objetivo comum, gerado por uma demanda interna ou externa (ou ambas) à organização, que necessita de recursos específicos e que tem início e fim determinados, um projeto é uma estrutura provisória dentro da organização, ou seja, para a realização de um projeto é montada uma estrutura que será extinta ao final do mesmo (Silva; Matamoros, 2012, p. 45).

Meredith e Mantel (2012) também contribuem para a visão estratégica de projetos ao observarem que eles são cruciais para a diferenciação de uma empresa no mercado. Essa contribuição é particularmente relevante no setor de confeitarias artesanais, onde o projeto é estruturado para enfrentar picos de demanda e manter a qualidade, para agregar valor à experiência do cliente e fortalecer a imagem da empresa. Esse aspecto é essencial para pequenos negócios que competem pela lealdade dos clientes em um mercado altamente personalizado e voltado para a qualidade do produto.

Maximiano (2011) e Vargas (2005) abordam a importância da gestão de projetos sob uma perspectiva operacional. Maximiano define a gestão de projetos como a aplicação de conhecimentos, habilidades e técnicas para atender aos requisitos do projeto, o que, para ele, é fundamental em contextos de alta incerteza e necessidade de adaptação, como o de confeitarias artesanais. Já Vargas reforça que o projeto é um esforço temporário focado na criação de um produto ou serviço único, e que seu sucesso depende do planejamento, monitoramento e controle contínuo dos recursos, tempo e qualidade. A prática de muitos gestores de pequenas empresas, que se dedicam a ajustar continuamente o planejamento para que as demandas do mercado sejam atendidas com precisão e qualidade está alinhada com essa visão de Vargas (2003).

O gerenciamento de projetos é uma ferramenta estratégica que proporciona às organizações uma visão integrada de todos os fatores envolvidos no desenvolvimento de um projeto, facilitando o alcance dos objetivos estabelecidos (Alves, 2004). A gestão de projetos abrange a coordenação eficaz dos recursos e a tomada de decisões informadas, permitindo que as empresas identifiquem, organizem e executem atividades essenciais de forma eficiente, otimizando o uso de recursos financeiros, humanos e materiais (Maximiano, 2011). Segundo o Project Management Institute (PMI, 2017), o gerenciamento de projetos envolve um conjunto diversificado de conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas aplicadas para atender às expectativas dos stakeholders. Esse conjunto de práticas não apenas visa o cumprimento de metas específicas, mas também alinha os resultados dos projetos às necessidades dos clientes e aos objetivos estratégicos da organização.

Vargas (2005) complementa essa visão ao destacar que o gerenciamento de projetos é um processo dinâmico, que se adapta continuamente conforme novas informações e mudanças nas demandas surgem, permitindo que a equipe mantenha o foco na entrega de valor, mesmo diante de ajustes necessários ao longo do processo. Essa flexibilidade, para o autor, é essencial para que a equipe de projeto possa reagir rapidamente e mitigar possíveis riscos, sem comprometer a qualidade final do produto.

Prado (2010) enfatiza que a natureza iterativa e adaptável da gestão de projetos é essencial para a capacidade de resposta organizacional em ambientes de constantes mudanças. Ele observa que essa abordagem permite que as organizações ajustem seus processos rapidamente, favorecendo uma execução de projetos mais eficaz e aumentando a competitividade em mercados dinâmicos e exigentes. A capacidade de adaptação mencionada pelo autor é particularmente relevante em setores de ritmo acelerado, como o de confeitarias artesanais, onde o planejamento e a agilidade são cruciais para atender a picos de demanda e garantir a qualidade do produto final.

Rodrigues e Bortoluzzo (2015) acrescentam que o gerenciamento de projetos promove uma visão integrada dos processos, essencial para a administração eficaz de todas as etapas e atividades, desde o planejamento até a entrega final. Essa integração permite maior controle de qualidade e melhor gestão de riscos, além de suportar a adaptação contínua durante a execução do projeto, promovendo inovação e resiliência organizacional.

Assim, a gestão de projetos emerge como uma prática fundamental para enfrentar os desafios e as incertezas do ambiente corporativo atual. Com o uso de técnicas modernas e o envolvimento de toda a equipe, conforme sugerem os autores citados, as empresas podem

garantir uma entrega de valor consistente, aprimorando a satisfação do cliente e fortalecendo sua competitividade no mercado.

Nesse sentido, vale compreender e salientar que o ciclo de vida de um projeto compreende as diversas fases que o estruturam, proporcionando uma abordagem sistemática e organizada para gerenciar o projeto e estabelecer interdependências claras entre as atividades. Essas interdependências são essenciais para garantir um fluxo de trabalho eficiente e a utilização adequada dos recursos, assegurando que cada fase contribua para o objetivo final. Alves (2004) observa que o ciclo de vida do projeto define não só as atividades a serem realizadas, mas também as responsabilidades de cada participante, proporcionando uma visão clara dos papéis e fortalecendo o alinhamento da equipe.

De acordo com Gray e Larson (2010), o ciclo de vida do projeto é geralmente dividido em quatro fases sequenciais: definição, planejamento, execução e entrega. A fase de definição é fundamental, pois envolve a criação de uma base sólida para o projeto, com especificações detalhadas, objetivos, formação de equipes e definição de responsabilidades. Esse primeiro estágio assegura que todos os envolvidos compreendam suas atribuições e os objetivos a serem alcançados. Essa visão é complementada pelo Project Management Institute (PMI, 2017), que afirma que uma fase de definição bem estruturada é essencial para alinhar o projeto aos objetivos estratégicos da organização e garantir um início organizado.

Na fase de planejamento, o nível de esforço aumenta significativamente, uma vez que são delineados planos detalhados que especificam as atividades, os prazos, o orçamento, os requisitos de qualidade e os potenciais riscos do projeto. Gray e Larson (2010) destacam a importância de antecipar riscos e desenvolver estratégias de mitigação, assegurando que o projeto esteja preparado para lidar com possíveis adversidades. Prado (2010) ressalta que o planejamento eficaz não só facilita o monitoramento dos recursos, mas também cria um cenário para uma execução adaptável e ágil, reforçando a importância da flexibilidade em um ambiente de negócios em constante mudança.

Durante a fase de execução, uma maior carga de trabalho é aplicada para transformar os planos em ação, com atenção aos controles de tempo, custo e qualidade. Nessa fase, o controle rigoroso do projeto e a comunicação eficaz entre os membros da equipe tornam-se cruciais para manter o progresso conforme o planejado. Maximiano (2011) destaca que a execução é um período de intensa interação entre as equipes, com necessidade de ajustes rápidos e decisões dinâmicas para garantir que o projeto se mantenha alinhado aos objetivos e prazos estabelecidos. A comunicação eficiente, mencionada também por Rodrigues e Bortoluzzo (2015), garante a sinergia entre os membros da equipe, além de possibilitar ajustes que contribuem para a qualidade final do produto ou serviço.

A fase de entrega, por sua vez, é mais do que a simples conclusão do projeto; ela representa um momento crucial de avaliação e aprendizagem. Após a entrega do produto ou serviço ao cliente, o feedback coletado permite que a equipe reflita sobre o desempenho do projeto, identificando lições e oportunidades de melhoria para futuros projetos (Vargas, 2005). Além disso, essa fase envolve a redistribuição dos recursos, que podem ser aplicados em novos projetos, promovendo uma cultura de aprendizado contínuo, como enfatizado pelo PMI (2017).

Rodrigues e Bortoluzzo (2015) destacam que o ciclo de vida do projeto, ao ser estruturado em fases distintas, oferece uma visão de longo prazo que facilita o gerenciamento de expectativas, tanto internas quanto externas, e promove a cultura de melhoria contínua. A visão integrada das fases possibilita um controle sistemático, permitindo que cada etapa seja uma oportunidade para ajustes e evolução, essenciais para a resiliência organizacional em um mercado dinâmico e competitivo.

Assim, o ciclo de vida do projeto se revela uma ferramenta valiosa que, ao dividir o

projeto em fases bem definidas, possibilita maior controle, flexibilidade e aprendizado. Ao adotar uma abordagem estruturada e iterativa, as organizações conseguem atender melhor às demandas estratégicas e aprimorar suas práticas, destacando-se em um ambiente de negócios cada vez mais exigente.

2.2 Entrega ao cliente

A entrega ao cliente é um aspecto essencial da experiência do consumidor e desempenha papel central na percepção de qualidade e confiabilidade de uma empresa. Kotler e Keller (2012) afirmam que o cumprimento dos prazos de entrega é um dos principais critérios pelos quais os consumidores avaliam o desempenho de uma organização e sua satisfação com os produtos e serviços oferecidos. Para esses autores, os clientes baseiam sua confiança e lealdade no atendimento consistente aos prazos prometidos. Entretanto, eles também observam que as expectativas podem variar: para alguns consumidores, uma entrega eficaz pode significar o cumprimento exato do prazo, enquanto, para outros, antecipar a entrega representa um diferencial positivo.

Moreira (2012) complementa essa discussão ao introduzir o conceito de confiabilidade na entrega, que se refere à segurança que o cliente sente ao receber seu pedido conforme o acordado, sem atrasos. O autor ressalta que a previsibilidade é um fator fundamental nesse processo, pois gera confiança e fortalece o relacionamento entre a empresa e o cliente. De acordo com ele, a confiabilidade no cumprimento dos prazos é mais do que uma questão de pontualidade; trata-se de um compromisso que impacta diretamente a reputação da empresa.

Slack, Brandon-Jones e Johnston (2018) ampliam essa perspectiva ao argumentar que a confiabilidade na entrega não está apenas relacionada ao cumprimento de prazos, mas também à capacidade da organização de responder às necessidades dos clientes de forma ágil e eficiente. Eles destacam que os consumidores só conseguem avaliar essa confiabilidade a partir de suas experiências e expectativas ao longo da jornada de compra. Ou seja, uma entrega pontual e previsível não é apenas uma transação; é um elemento que reforça ou fragiliza a confiança do cliente na empresa.

Em um estudo sobre o papel da entrega pontual e sua influência na satisfação do cliente, Mendes e Pereira (2020) defendem que a entrega precisa é essencial para a construção da fidelidade do consumidor, pois demonstra o comprometimento da organização com a excelência no atendimento. Os autores apontam que, em um ambiente competitivo, como o de confeitarias artesanais, uma experiência positiva de entrega pode ser o fator que leva o cliente a recomendar o serviço, enquanto uma experiência negativa pode ter um impacto duradouro e prejudicial. Essa visão é corroborada por Santos e Lima (2019), que analisam a influência do tempo de entrega na fidelização do cliente. Eles indicam que a confiabilidade na entrega contribui significativamente para a experiência geral do cliente, o que, por sua vez, impacta a retenção e a lealdade dos consumidores no longo prazo.

Portanto, a confiabilidade e a pontualidade na entrega emergem como parâmetros essenciais na construção de um relacionamento positivo com os clientes. Como assinalado por todos os autores, empresas que cumprem consistentemente os prazos de entrega obtêm uma vantagem competitiva ao reforçar sua credibilidade no mercado. Além disso, conforme apontam Mendes e Pereira (2020), o compromisso com prazos e a comunicação clara e efetiva com o cliente promovem a confiança, a fidelidade e o potencial de recomendação do cliente, fatores críticos para o sucesso de longo prazo da empresa.

2.3 Planejamento de Recursos e Demandas

O planejamento de recursos e demandas é uma etapa essencial no gerenciamento de projetos, pois permite que a organização alinhe a oferta com a demanda de forma eficiente e maximize o uso de seus recursos. Segundo Meredith e Mantel (2014), o planejamento de recursos envolve a alocação adequada de mão de obra, materiais, tecnologia e tempo para que as metas do projeto sejam alcançadas dentro dos limites de custo e prazo estipulados. Eles afirmam que uma gestão eficiente dos recursos depende de um mapeamento preciso das necessidades e da capacidade de resposta da organização, especialmente em ambientes de alta complexidade e variação de demanda, como é o caso de confeitarias artesanais.

De acordo com Kerzner (2017), o planejamento de recursos é uma ferramenta estratégica para a antecipação das demandas, evitando problemas de escassez ou desperdício e promovendo um uso equilibrado dos recursos disponíveis. Ele destaca que essa prática não apenas melhora a execução dos projetos, mas também fortalece a capacidade da organização de adaptar-se a mudanças, facilitando ajustes no plano de ação diante de variações na demanda do cliente. Para Kerzner, a integração de um sistema de planejamento robusto e flexível é um diferencial competitivo em setores onde a demanda é sazonal ou fortemente influenciada por fatores externos.

Slack, Brandon-Jones e Johnston (2018) reforçam essa importância ao discutir o conceito de capacidade e demanda em operações. Segundo eles, a compreensão e o gerenciamento da capacidade são fundamentais para atender à demanda sem excessos ou insuficiências de produção, otimizando a eficiência e a qualidade do atendimento. Esses autores ressaltam que a gestão de recursos demanda não apenas uma previsão precisa das necessidades, mas também a criação de mecanismos de ajuste, como o uso de pessoal temporário ou aumento da produção durante períodos de pico.

Em uma abordagem mais recente, Oliveira e Santos (2021) destacam a importância das ferramentas tecnológicas para o planejamento de recursos em pequenos negócios. Segundo eles, sistemas de planejamento integrado (ERP) e softwares de gestão de estoque e demanda oferecem uma visão consolidada dos recursos e ajudam a gerenciar flutuações sazonais, como em datas festivas e eventos especiais. Eles argumentam que essas ferramentas permitem uma alocação mais assertiva dos recursos, reduzindo custos e minimizando o risco de erros que possam afetar a experiência do cliente.

Outro ponto importante é o papel da comunicação no planejamento de recursos, conforme apontado por Carvalho e Rabechini (2017). Para eles, uma comunicação eficiente entre as equipes é essencial para a adaptação rápida a mudanças na demanda e para o realinhamento de prioridades em períodos críticos. Eles enfatizam que o planejamento de recursos deve ser feito em sintonia com as demais áreas da organização, promovendo uma abordagem colaborativa que garanta o atendimento às expectativas do cliente e a manutenção de padrões de qualidade.

Nesse sentido, o planejamento de recursos e demandas é uma atividade estratégica e adaptativa que, ao integrar tecnologia, previsão de demanda e comunicação eficaz, contribui para a sustentabilidade e o sucesso de longo prazo das operações. A utilização de sistemas de gestão, aliados a práticas de monitoramento e ajustes, permite que a organização se adapte às flutuações do mercado, maximizando a eficiência dos recursos e aumentando a satisfação do cliente.

2.4 Ferramentas e Tecnologias de Gestão de Projetos

As ferramentas e tecnologias de gestão de projetos desempenham um papel fundamental na melhoria da eficiência, controle e comunicação dentro das organizações,

especialmente quando se trata de garantir que todos os aspectos de um projeto sejam cumpridos dentro dos prazos e orçamentos estipulados. Segundo Kerzner (2017), as ferramentas de gestão de projetos não apenas facilitam o planejamento e a execução de tarefas, mas também permitem um acompanhamento em tempo real dos resultados, oferecendo uma visão clara e atualizada sobre o progresso do projeto. Ele destaca que o uso de tecnologias específicas, como softwares de gestão, pode integrar todos os processos do projeto, desde a alocação de recursos até a entrega final.

O Project Management Institute (PMI-PMBOK, 2004) define que o uso de ferramentas tecnológicas é um dos pilares da boa gestão de projetos, pois auxilia na organização de informações, facilita a colaboração e permite a padronização dos processos. Para o PMI (2004), a utilização de softwares especializados, como Microsoft Project, Trello ou Asana, possibilita a centralização das informações, melhorando a comunicação e a visibilidade do projeto. Essas ferramentas, de acordo com Slack, Brandon-Jones e Johnston (2018), são particularmente eficazes quando se trata de gerenciar múltiplas tarefas simultaneamente, otimizar o uso de recursos e coordenar equipes distribuídas, algo especialmente importante em contextos com alta complexidade e prazos apertados.

Por outro lado, Viana e Costa (2021) discutem a importância de ferramentas de análise preditiva e Big Data para a gestão de projetos em um cenário de alta incerteza. Eles afirmam que a utilização dessas tecnologias permite prever riscos, antecipar demandas e tomar decisões mais informadas, essencial para manter o projeto dentro dos parâmetros de custo e tempo estabelecidos. Os autores destacam que essas ferramentas podem ser especialmente úteis em contextos dinâmicos, onde há uma grande quantidade de variáveis envolvidas, como em projetos de confeitarias artesanais que enfrentam sazonalidades e variações na demanda.

Além disso, Souza e Barbosa (2019) afirmam que a implementação de tecnologias de comunicação e colaboração, como Slack ou Microsoft Teams, é crucial para garantir que as equipes de projetos estejam alinhadas e que todas as partes interessadas no projeto possam ser mantidas informadas em tempo real. Esses autores enfatizam que, no contexto de um mercado cada vez mais globalizado, a comunicação eficaz se torna ainda mais importante, e ferramentas que permitam a troca de informações de forma rápida e clara são essenciais para o sucesso do projeto.

Uma outra perspectiva é apresentada por Rodrigues e Bortoluzzo (2015), que defendem o uso de sistemas de gestão de projetos baseados em cloud computing, como o Basecamp e o Monday.com. Esses sistemas permitem que a equipe de projeto trabalhe de maneira colaborativa e ágil, independentemente da localização geográfica, além de facilitar o controle de custos, prazos e qualidade. Para eles, a utilização dessas tecnologias representa uma inovação significativa no gerenciamento de projetos, pois promove flexibilidade e transparência, dois fatores críticos para a entrega bem-sucedida do projeto.

Nesse sentido, as ferramentas e tecnologias de gestão de projetos são indispensáveis para o gerenciamento eficaz dos recursos, tempo e qualidade. Elas facilitam a comunicação, a colaboração e a análise de dados, promovendo um controle mais rigoroso sobre o progresso do projeto. A integração de tecnologias especializadas em todos os aspectos do gerenciamento de projetos, conforme discutido por vários autores, é uma estratégia fundamental para garantir o sucesso em um ambiente de negócios altamente competitivo e dinâmico.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa configura-se como um estudo descritivo, uma vez que tem por

finalidade a observação, registro, análise e interpretação dos fenômenos, possibilitando a compreensão de características e comportamentos de um determinado grupo social (Nunes, 2021).

No que se refere aos procedimentos empregados, o trabalho parte de um estudo de caso, que visa mergulhar profundamente no fenômeno investigado e nas suas variáveis. Assim, trata-se de uma investigação intensiva e sistemática de uma instituição, comunidade ou indivíduo, visando estabelecer uma análise substancial de fenômenos complexos (Guerra, 2023).

A abordagem qualitativa se mostrou mais adequada para a problemática da pesquisa, visto que este tipo de pesquisa considera a subjetividade dos participantes do estudo e do pesquisador, partindo, com isso, da premissa de que é preciso investigar a conexão do sujeito com o mundo e suas relações (Mineiro; Silva; Ferreira, 2022).

O universo desta pesquisa concentra-se em uma confeitaria artesanal localizada na cidade de Patos-PB. A escolha desta confeitaria deve-se ao seu tempo de atuação e a diversidade de produtos oferecidos.

A pesquisa foi organizada com base em variáveis de interesse para captar diferentes aspectos das práticas de gestão de projetos na confeitaria durante períodos de alta demanda. O roteiro de entrevista foi estruturado em seções que refletem essas variáveis e permitem um levantamento detalhado de dados. Primeiramente, o perfil da confeitaria foi incluído para contextualizar a empresa, entendendo o tempo de atuação, estrutura, número de funcionários e períodos de alta demanda, pois essas características influenciam diretamente na aplicação de práticas de gestão.

Outras variáveis essenciais incluem o planejamento e a organização das atividades, que investigam o uso de ferramentas e métodos de planejamento específicos para lidar com o aumento da demanda; a execução e o monitoramento, que permitem avaliar as estratégias para garantir prazos e qualidade; e o uso do ciclo de vida de projetos, que explora como cada fase — planejamento, execução, monitoramento e encerramento — é adaptada ao contexto da confeitaria. Por fim, o roteiro inclui variáveis de feedback e melhorias, que visam identificar mudanças implementadas para aprimorar processos futuros. Essas variáveis foram escolhidas por serem fundamentais para compreender a gestão e os ajustes adotados em um cenário de alta demanda.

A coleta de dados foi realizada por meio de uma entrevista com a proprietária da confeitaria, utilizando um roteiro de perguntas semi-estruturadas, que permitiu obter informações detalhadas sobre as práticas de gestão e os desafios enfrentados pela empresa. Segundo Gil (2002), a entrevista é uma técnica que envolve uma interação direta entre o entrevistador e o entrevistado, possibilitando o levantamento de dados riquíssimos e contextuais. A escolha pela entrevista semi-estruturada deve-se ao seu caráter flexível, que permitiu explorar profundamente as respostas da proprietária, ajustando as perguntas de acordo com o fluxo da conversa para melhor captar nuances e especificidades das práticas de gestão da empresa.

A análise dos dados foi conduzida com base na técnica de análise de conteúdo, proposta por Bardin (1977), que define esse método como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, objetivando a inferência de conhecimentos por meio da interpretação sistemática e objetiva das mensagens.

Para análise dos dados foi feito destaque de trechos da entrevista, realizando, assim, a interpretação mediante o confronto com a literatura e referencial teórico do estudo. Para tanto, a análise dos resultados foi dividida de acordo com as variáveis, onde cada variável foi avaliada individualmente e de forma separada, com análises específicas para cada uma, garantindo uma abordagem detalhada e criteriosa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Essa pesquisa teve como objetivo descrever como se configura o uso da gestão de projetos em uma confeitaria da cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda. Por objetivos específicos têm-se: apresentar algumas das atividades de gestão realizadas pela empresa, identificar padrões relacionados à gestão de projetos e demonstrar padrões relacionados à gestão de projetos.

Essa investigação foi realizada por meio de uma entrevista com a proprietária, baseada em um roteiro que incluiu questões sobre o perfil do negócio, planejamento e organização, monitoramento das atividades, desafios enfrentados, e mecanismos de melhoria contínua. As respostas foram analisadas à luz das variáveis de interesse para o estudo: gestão de projetos, planejamento, ciclo de vida de projetos, execução e monitoramento, e ferramentas tecnológicas.

Segundo o roteiro, a primeira variável analisada foi o perfil da confeitaria. Quando perguntada a respeito de quanto tempo ela estava no ramo da confeitaria artesanal, a entrevistada respondeu que: *“faz uns 14 anos já”*, operando um negócio familiar que funciona em um espaço adaptado em sua residência.

Quando consultada sobre a descrição da sua confeitaria, levando em consideração aspectos de tamanho, estrutura, número de funcionários e tipos de produtos, a confeitaria respondeu que: *“Aqui é só eu e minha filha. Ai eu fiz uma reforma aqui em casa para fazer esse espaço só para os bolos e as outras coisas. Aqui a gente faz bolo, docinho, bolo palito, cupcake, essas coisas. Na páscoa a gente faz ovos também, faz cestas no dia das mães. Nessas datas comemorativas a gente tenta inovar”*. Esta análise permite observar como pequenas empresas geralmente apresentam um perfil adaptativo e um modelo de estruturação flexível, especialmente durante períodos de maior demanda. Esse perfil também contribui para a divisão clara de tarefas, uma prática que, segundo Guerra (2023), é comum em negócios familiares de pequeno porte e ajuda a maximizar a eficiência da produção.

De acordo com o roteiro, a segunda variável investigada foi a presença de práticas de gestão de projetos e planejamento. Quando questionada a respeito dos períodos de maior demanda, a proprietária da empresa relatou: *“Nossa, tem vários durante o ano, o principal é a Páscoa né, muitos ovos. Mas também tem o dia das mães que é bem cheio e o natal também.”*. Portanto, é durante esses momentos que a empresa precisa melhor se organizar para atender a demanda e cumprir seus prazos de entrega.

Assim, pode-se definir esses períodos como sendo aqueles alvos da gestão de projetos, uma vez que se caracterizam como eventos temporários, que requerem um esforço maior da empresa, mediante a adoção de ações conjuntas que conduzam o alcance dos objetivos de atender ao prazo de entrega, utilizando os insumos necessários. Ao ser questionada sobre como a empresa se prepara para enfrentar esses períodos, levando em consideração a relação com os clientes, fornecedores, estrutura física e mão de obra, a proprietária afirmou: *“Quando a gente sabe que vai começar um tempo assim de muito pedido, a gente já entra em contato com os fornecedores para pedir produto em grande quantidade. Aqui na cozinha fica a mesma coisa, porque a gente já tem os equipamentos, a batedeira industrial, a panela mexedora, que facilita muito a nossa vida.”*. O que demonstra que a empresa adota medidas prévias para lidar com os períodos de alta demanda.

A proprietária da confeitaria também relatou que utiliza folhas de controle para melhor se organizar, onde estão presentes informações como nome do cliente, data de entrega, especificação do pedido e forma de pagamento. A criação de folhas de controle, é outro exemplo prático de organização, ainda que seja um método manual. Para pequenos negócios, essa simplicidade na gestão pode ser funcional, dado que evita complexidades desnecessárias e se ajusta às limitações de recursos e conhecimento técnico.

O roteiro também aborda questões sobre execução e monitoramento, com foco nas estratégias utilizadas para garantir o cumprimento de prazos e a qualidade dos produtos. Quando perguntada a respeito de quais os principais desafios enfrentados no dia a dia da confeitaria, a proprietária respondeu que: *“Eu acho que o mais difícil aqui para a gente é a questão do tempo”*, especialmente porque relatou que a equipe reduzida precisa lidar com compromissos familiares ao mesmo tempo.

Para compensar, a confeitaria adota estratégias para garantir que os prazos sejam cumpridos e que a qualidade dos produtos se mantenha. De acordo com a proprietária: *“A gente anota os pedidos né nas folhas que eu te falei, a gente também salva o contato do cliente já com a data de entrega para ajudar a lembrar. A gente tem muito cuidado com os materiais, olha sempre a data de vencimento, se não tem formiga, essas coisas, para não acontecer de estragar.”*. Esse sistema informal de monitoramento atende à necessidade de controle de qualidade e de organização dos pedidos. Segundo Bardin (1977), sistemas de monitoramento simples, como listas ou revisões diárias, podem ser eficazes em negócios familiares, especialmente para a manutenção de padrões de qualidade e atendimento ao cliente.

A variável do ciclo de vida de projetos, que abrange os estágios de iniciação, planejamento, execução, monitoramento e encerramento, revelou-se pouco conhecida para a entrevistada. Quando questionada sobre estar familiarizada com o conceito de ciclo de vida de projetos, a confeitaria respondeu que: *“a gente nunca estudou essas coisas”*. Ainda assim, foi possível identificar semelhanças com esses estágios, especialmente nas etapas de planejamento e execução.

A organização dos pedidos e a antecipação dos insumos mostram uma sequência de etapas que, de forma intuitiva, se assemelham ao conceito de ciclo de vida de projetos. Esse ponto reflete a tendência de pequenos negócios adaptarem práticas similares ao ciclo de vida de projetos, ainda que de forma simplificada, como destaca Guerra (2023). A adoção de práticas intuitivas demonstra que é possível seguir uma estrutura básica de gestão mesmo sem treinamento formal ou conhecimento prévio sobre o assunto.

Com base no roteiro, a variável de ajustes e melhoria contínua também foi abordada na entrevista. A proprietária, ao ser perguntada sobre como avalia o sucesso de um período de alta demanda respondeu: *“A gente olha a questão financeira né, se entrou um bom dinheiro com as vendas, e a gente também gosta muito de receber comentários dos clientes, se eles gostaram ou não. A opinião deles importa muito.”*. A prática de observar o feedback dos clientes é comum entre pequenos negócios que dependem de uma base de clientes locais. Segundo Nunes (2021), essa prática não formalizada de melhoria contínua é válida e pode proporcionar dados valiosos para ajustes em negócios familiares.

Por fim, a última variável investigada no roteiro foi o uso de ferramentas e tecnologias. Sobre isso, a confeitaria respondeu: *“A gente só usa o whatsapp mesmo, aí como eu te falei né, a gente salva o número do cliente com a data de entrega do pedido dele, e também faz o acompanhamento das folhas de pedidos.”*. A proprietária observa que, durante períodos de alta demanda, o fluxo de mensagens pode se tornar difícil de acompanhar. Embora limitado, o WhatsApp serve como uma solução acessível para o gerenciamento das operações. Mineiro *et al* (2022) destacam que o uso de tecnologias de fácil acesso, como o WhatsApp, é comum em pequenos negócios. Embora apresente limitações, o uso desse

recurso permite um controle mínimo das operações, especialmente em épocas de alta demanda.

O resultado obtido por meio dessa análise permite depreender que a confeitaria, mesmo sem um conhecimento prévio sobre o assunto, utiliza dos pressupostos da gestão de projetos no decorrer das atividades operacionais nos períodos de alta demanda, empregando a gestão de projetos para auxiliar no desenvolvimento de suas ações e na entrega pontual dos pedidos aos clientes. Ademais, a análise realizada, permite compreender que a empresa consegue gerenciar as atividades envolvidas em cada etapa, possibilitando, assim, o alcance de bons resultados.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como foi exposto ao longo da pesquisa, a gestão de projetos auxilia as empresas a melhor gerenciar as atividades envolvidas no planejamento, execução e controle dos projetos, a fim de atingir os objetivos propostos. Por essa razão, essa ferramenta é essencial, dado que apoia as empresas a enfrentar os desafios empresariais. Um desses desafios consiste na entrega pontual dos produtos solicitados pelo cliente. Fica claro, pois, a necessidade de que a empresa cumpra o prazo de entrega, uma vez que o não cumprimento acarretará na perda de confiabilidade da empresa e na insatisfação do cliente.

Assim sendo, essa pesquisa teve como objetivo descrever como se configura o uso da gestão de projetos em uma confeitaria da cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda. Por objetivos específicos têm-se: apresentar algumas das atividades de gestão realizadas pela empresa, identificar padrões relacionados à gestão de projetos e demonstrar padrões relacionados à gestão de projetos. A análise revela que práticas intuitivas, como a criação de listas de controle e o planejamento antecipado de insumos, têm se mostrado suficientes para atender à demanda. A utilização de tecnologias básicas, como o WhatsApp, e a análise de feedbacks dos clientes refletem uma abordagem prática para manter o controle e a satisfação dos clientes, mesmo sem o uso de ferramentas específicas de gestão.

É observado, no entanto, que para obter melhores resultados no gerenciamento de suas atividades, seria ideal que a empresa, objeto de estudo dessa pesquisa, adotasse outra ferramenta de agendamento dos pedidos dos clientes. Tal pensamento é pautado no fato de que a atual ferramenta empregada, o *WhatsApp*, muito embora cumpra sua função, não consegue fornecer o nível de organização que se deseja alcançar. Isso porque, por vezes, há uma dificuldade em acompanhar e monitorar as mensagens em virtude do seu alto fluxo.

Com isso, mensagens podem ser perdidas e, conseqüentemente, clientes e potenciais clientes não serão devidamente atendidos, o que pode ocasionar neles insatisfação e a procura de outras empresas que atendam melhor suas necessidades. Dessa forma, é ideal que a empresa adote o uso de outro método de agendamento dos pedidos dos clientes. Há, neste caso, a possibilidade de se usar um sistema que organize os pedidos, apresentando informações do cliente, especificações do produtos e a data de entrega. Com esse novo método, a empresa poderia alcançar melhores resultados no planejamento, execução e controle de suas atividades.

Apesar de os resultados apresentados contribuírem para o entendimento sobre a aplicação da gestão de projetos em uma confeitaria de Patos-PB, esta pesquisa possui algumas limitações que precisam ser destacadas. O primeiro ponto é que a pesquisa foi realizada em

apenas uma confeitaria, o que limita a generalização dos resultados para outras empresas ou setores. As especificidades do negócio estudado podem não refletir a realidade de outros estabelecimentos similares. Outro ponto a ser mencionado é que a pesquisa utilizou uma única entrevista com a proprietária da confeitaria. A ausência de triangulação com outros dados, como observações diretas ou feedbacks de clientes e colaboradores, pode limitar a abrangência das conclusões.

Cabe também mencionar que realizar mais pesquisas acerca da temática é importante para se formar um arcabouço de conhecimento, que permita a outros gestores empresariais avaliar a importância de se aplicar a gestão de projetos dentro de suas organizações. Sugere-se, por exemplo, uma pesquisa de campo utilizando uma amostra maior de confeitarias na cidade de Patos-PB, conferindo um estudo mais amplo e minucioso de como a gestão de projetos é implementada pelas demais confeitarias patoenses.

Também seria relevante explorar o impacto de tecnologias digitais na gestão de confeitarias artesanais, como o uso de softwares de organização e controle financeiro, além do potencial das redes sociais para a fidelização de clientes. Essas temáticas ampliariam o entendimento sobre os desafios e as oportunidades para pequenos empreendedores na área de confeitaria, contribuindo com *insights* valiosos para a gestão e inovação do setor.

REFERÊNCIAS

ALVES, PAULO E. D. **Planejamento e controle de projetos e a utilização da análise do valor agregado**. Universidade Federal do Paraná, Curitiba, Paraná, 2004.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

CARVALHO, M. M.; RABECHINI, R. **Construindo Competências para Gerenciar Projetos: Teoria e Casos**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

GIL, ANTÔNIO CARLOS. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRAY, C. F.; LARSON, E. W. **Gerenciamento de projetos [recurso eletrônico]: o processo gerencial**; tradução: Dulce Cattunda, Frederico Fernandes; revisão técnica: Roque Rabechini Jr., Gregório Bouer. – 4. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: AMGH, 2010.

GRAY, C. F.; LARSON, E. W. **Project Management: The Managerial Process**. 5th ed. New York: McGraw-Hill, 2010.

GUERRA, A. L. e R. Metodologia da Pesquisa Científica e Acadêmica. **Revista OWL (OWL Journal) - Revista Interdisciplinar de Ensino e Educação**, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 149–159, 2023.

KEELING, R.; BRANCO, R.H.F. **Gestão de projetos: uma abordagem global**. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

KERZNER, H. **Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling**. 12th ed. New Jersey: Wiley, 2017.

KOTLER, PHILIP; KELLER, KEVIN LANE. **Administração de Marketing**. Tradução de Sonia Midori Yamamoto. 14. ed. São Paulo: Pearson, 2012.

MAXIMIANO, A. C. A. **Administração de projetos**: como transformar ideias em resultados. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MENDES, F. R.; PEREIRA, M. C.. The impact of timely delivery on customer loyalty in artisanal bakeries. **Journal of Service Management**, v. 31, n. 3, p. 452-467, 2020.

MEREDITH, J. R.; MANTEL, S. J. **Administração de projetos**: uma abordagem gerencial. 8. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2012.

MEREDITH, J. R.; MANTEL, S. J. **Project Management**: A Managerial Approach. 9th ed. Hoboken: Wiley, 2014.

MINEIRO, M.; SILVA, M. A.; FERREIRA, L. G. PESQUISA QUALITATIVA E QUANTITATIVA: imbricação de múltiplos e complexos fatores das abordagens investigativas. **Momento - Diálogos em Educação**, [S. l.], v. 31, n. 03, p. 201–218, 2022.

MOREIRA, DANIEL. **Administração da produção e operações**. São Paulo: Saraiva, 2012.

NUNES, MARTHA SUZANA CABRAL. **Metodologia universitária em 3 tempos** [recurso eletrônico]. São Cristóvão, SE: Editora UFS, 2021.

OLIVEIRA, L. F.; SANTOS, M. C. Resource and Demand Planning in Small Businesses: A Technological Approach. **Journal of Operations and Supply Chain Management**, v. 14, n. 1, p. 85-100, 2021.

PRADO, D. **Gerenciamento de projetos nas organizações**: uma abordagem prática. 4. ed. Belo Horizonte: INDG Tecnologia e Serviços Ltda., 2010.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE – PMI-PMBOK. **A guide to the Project management body of knowledge**. Newton Square: PMI, 2004.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. Um guia do conhecimento em gerenciamento de projetos (Guia PMBOK). 6. ed. São Paulo: Project Management Institute, 2017.

RODRIGUES, F. M.; BORTOLUZZO, M. L.. **Gestão de Projetos**: Técnicas e Ferramentas para o Gerenciamento de Projetos. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015.

SANTOS, A. L.; LIMA, T. M.. **Time and loyalty**: Delivery punctuality as a determinant of customer satisfaction. **Revista Brasileira de Gestão de Negócios**, v. 21, n. 2, p. 190-205, 2019

SARAIVA, RENATO MARQUES. **As principais Ferramentas do Marketing direto capazes de atender à demanda no atendimento ao cliente**: um estudo de caso na agência Tristeza do Banco do Brasil. 2009.

SILVA, T. R.; MATAMOROS, A. M. **Gestão de projetos e produtividade**: abordagens práticas e teóricas. Rio de Janeiro: Elsevier, 2012.

SLACK, N.; BRANDON-JONES, A.; JOHNSTON R. **Administração da Produção**. 8. ed. Editora Atlas, 2018.

SOARES, FLÁVIA LEITE; PEREIRA, WILLAME. Controle da Qualidade Total. VASCONCELOS, Alexandre Marcos Lins de; MOURA, Hermano Perrelli de. **Processos, Qualidade e Gestão de Software**. Recife: Ufpe, p. 101-138, 2012.

SOUZA, D. P.; BARBOSA, L. M. Ferramentas de Comunicação e Colaboração no Gerenciamento de Projetos. Revista de Gestão de Projetos, v. 14, n. 1, p. 55-70, 2019.

THIRY-CHERQUES, H.R. **Modelagem de projetos**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

VARGAS, R. V. **Gerenciamento de projetos**: estabelecendo diferenciais competitivos. 6. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

VIANA, L. R.; COSTA, J. M.. A aplicação de Big Data e Análise Preditiva na Gestão de Projetos. Revista Brasileira de Gestão e Negócios, v. 23, n. 2, p. 112-130, 2021.

APÊNDICE A - ROTEIRO DE ENTREVISTA

1. Perfil da Confeitaria e do(a) Proprietário(a):

- 1.1. Há quanto tempo você está no ramo da confeitaria artesanal?
- 1.2. Como você descreveria a sua confeitaria? (Tamanho, estrutura, número de funcionários, tipos de produtos)
- 1.3. Quais são os períodos de alta demanda para o seu negócio? (Ex.: datas comemorativas, eventos especiais)

2. Gestão de Projetos e Planejamento:

- 2.1. Você já teve algum treinamento formal ou experiência prévia com gestão de projetos?
- 2.2. Como você planeja as atividades da sua confeitaria para lidar com os períodos de alta demanda?
- 2.3. Você utiliza algum método ou ferramenta específica de planejamento (como cronogramas, listas de tarefas, software de gestão)?
- 2.4. Como é o processo de organização do trabalho dos funcionários durante esses períodos? Existe uma divisão clara de tarefas?

3. Execução e Monitoramento:

- 3.1. Durante os períodos de alta demanda, quais são os principais desafios que você enfrenta no dia a dia da confeitaria?
- 3.2. Quais estratégias você adota para garantir que os prazos sejam cumpridos e que a qualidade dos produtos se mantenha?
- 3.3. Como você monitora o progresso do trabalho em relação ao que foi planejado? Há ajustes frequentes no planejamento?

3.4. Você realiza reuniões ou algum tipo de acompanhamento com a equipe para discutir o andamento das atividades?

4. Ciclo de Vida de Projetos:

4.1. Você está familiarizado(a) com o conceito de ciclo de vida de projetos (iniciação, planejamento, execução, monitoramento e encerramento)?

4.2. Se sim, como você vê a aplicação desse conceito no funcionamento da sua confeitaria durante os períodos de alta demanda?

4.3. Você consegue identificar momentos no seu trabalho em que esses estágios são seguidos? Se sim, quais são os maiores desafios em cada fase?

5. Ajustes e Melhoria Contínua:

5.1. Quais aprendizados ou mudanças você implementou após enfrentar um período de alta demanda?

5.2. Como você avalia o sucesso de um período de alta demanda? (Ex.: satisfação dos clientes, lucros, eficiência)

5.3. Você realiza algum tipo de avaliação ou feedback ao final desses períodos para identificar melhorias para as próximas ocasiões?

6. Ferramentas e Tecnologias:

6.1. Quais tecnologias ou softwares você utiliza, se algum, para gerenciar as operações da confeitaria? (Ex.: aplicativos de gestão de pedidos, controle financeiro, organização de tarefas)

6.2. Você considera que essas ferramentas ajudam a lidar melhor com a alta demanda? Por quê?

ANEXO A - TERMO DE CONSENTIMENTO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Este instrumento tem a intenção de obter o seu consentimento por escrito para participar do estudo “*Análise do uso da Gestão de Projetos em uma confeitaria da cidade Patos-PB nos períodos de alta demanda*”, durante o período de 07 a 08 de novembro de 2024, com o intuito de contribuir para o levantamento de dados para a elaboração do referido trabalho.

O estudo tem como objetivo geral *analisar o uso da gestão de projetos em uma confeitaria da cidade de Patos-PB nos períodos de alta demanda*.

Ao propormos a presente pesquisa esperamos contribuir com a produção de conhecimentos e saberes sobre *as práticas de gestão de projetos na confeitaria*.

Os relatos obtidos serão confidenciais e, portanto, não será utilizado o nome do participante em nenhum momento, garantindo sempre o sigilo da pesquisa e os preceitos éticos da profissão.

Certa de sua colaboração, agradeço sua disponibilidade em participar do estudo.

Eu _____, consinto em participar desta pesquisa, desde que respeitadas as respectivas proposições contidas neste termo.

Patos–PB, ____ de novembro de 2024.

Assinatura do entrevistado.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, à Deus, que com todo o seu amor me deu força, sabedoria e resiliência para enfrentar os percalços da vida até aqui. Ele que é o dono da minha vida e o meu protetor, a quem devo toda a honra e toda a glória, pois sem a graça dEle eu não seria nada. Muito obrigada meu Senhor, por ser o meu alicerce e a minha fortaleza, e por ter me segurado e me dado esperança, mesmo quando tudo já parecia perdido.

À equipe da confeitaria que generosamente contribuiu com suas experiências para a realização desta pesquisa, compartilhando abertamente informações essenciais para a compreensão do estudo.

Com muito amor, agradeço à minha mãe Adilene e ao meu pai Joacy, por sempre terem acreditado em meu potencial, e me ensinado a nunca desistir dos meus sonhos. Obrigada por serem pais incríveis e me proporcionarem tanto amor e cuidado ao longo dos meus 22 anos. Jamais poderia deixar de agradecer à minha família, em especial minha avó Nevinha e a minha tia Marta, que sempre cuidaram tão bem de mim com todo o seu amor. À minha avó Aldenice, que sempre demonstrou um enorme amor e cuidado sobre mim, aos meus tios e tias, meus primos e primas e ao meu afilhado Henri, por me ensinar o quanto o amor de uma criança pode mudar a gente por dentro e por fora.

Jamais esquecerei também dos amigos que caminharam e caminham comigo até hoje, sem eles nada seria. Gabrielly, Laisa, Maria, Marielly, Juliana, Pollyana, Sintique, Alex, Marcelo, Raul, Maria Eduarda, Luiz Felipe e Maria Victória. Obrigada por muitas vezes me salvarem de mim mesma, obrigada por todo o apoio e parceria de sempre.

Quero também agradecer aos meus professores do Ensino Médio e da Universidade, os quais foram de extrema importância para toda a minha jornada acadêmica e formação como pessoa e como profissional. Um agradecimento especial ao meu orientador Dante, por toda a orientação, apoio e paciência.

Por fim, quero agradecer a mim mesma, por nunca ter desistido, por ter tido força e coragem para lutar pelos meus sonhos. Por muitas vezes, em meio ao caos, mesmo achando que tudo estava perdido e que era impossível suportar as adversidades da vida, me mantive de pé, e sempre com amor no coração. Hoje, finalizando a graduação que tanto almejei, me sinto lisonjeada e orgulhosa. O sentimento mais presente em meu coração nesse momento é o da gratidão.