

UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ

**LUIZ FERNANDO RYUSEI KAY KOMI
THOMAS DE ANDRADE CARRARO**

**APLICAÇÃO DE METODOLOGIA PDCA EM EMPRESA DE REPRESENTAÇÃO
COMERCIAL PARA OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E
OPERACIONAIS**

PONTA GROSSA

2026

**LUIZ FERNANDO RYUSEI KAY KOMI
THOMAS DE ANDRADE CARRARO**

**APLICAÇÃO DE METODOLOGIA PDCA EM EMPRESA DE REPRESENTAÇÃO
COMERCIAL PARA OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E
OPERACIONAIS**

**Application of PDCA methodology in a commercial representation company to
optimize administrative and operational processes**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado como requisito para obtenção do título
de Bacharel em Engenharia Elétrica da Universidade
Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

Orientador: Nelson Ari Canabarro de Oliveira

**PONTA GROSSA
2026**

LUIZ FERNANDO RYUSEI KAY KOMI
THOMAS DE ANDRADE CARRARO

**APLICAÇÃO DE METODOLOGIA PDCA EM EMPRESA DE REPRESENTAÇÃO
COMERCIAL PARA OTIMIZAÇÃO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E
OPERACIONAIS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação
apresentado como requisito para obtenção do título de
Bacharel em Engenharia Elétrica da Universidade
Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR).

Data de aprovação: 10 de Junho de 2026

Nelson Ari Canabarro de Oliveira
Doutor
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Gilberto Zammar
Doutor
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Oscar Regis Junior
Doutor
Universidade Tecnológica Federal do Paraná

PONTA GROSSA
2026

RESUMO

KOMI, Luiz Fernando Ryusei Kay; CARRARO, Thomas de Andrade. **Aplicação de metodologia PDCA em empresa de representação comercial para otimização dos processos administrativos e operacionais**. 2026. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia Elétrica) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2026.

A evolução e aumento organizacional podem demonstrar falhas nos processos que impactam a eficiência operacional e os ganhos financeiros nas empresas, bem como seus resultados. Assim, o uso de metodologias com base na melhoria contínua se torna necessário. Dessa forma, o presente trabalho teve como intuito utilizar a metodologia PDCA (Plan, Do, Check, Act) em uma empresa que atua na representação comercial, visando otimizar e melhorar processos administrativos e operacionais, além de aumentar a produtividade, gerar uma melhor qualidade das vendas e reduzir desperdícios. A pesquisa foi definida como um estudo de caso aplicado, desenvolvido com base no mapeamento dos processos organizacionais, análise e captação de dados, identificação das causas-raiz utilizando ferramentas da qualidade, execução de testes de hipóteses e planejamento de um plano de ação com base na ferramenta 5W2H. As ações aplicadas utilizaram a remodelagem dos processos de cadastramento de vendas, geração de indicadores de desempenho através da ferramenta Microsoft Power BI, melhorias nas etapas de pós-venda, e desenvolvimento de um plano padronizado para recuperação de vendedores com indicadores de produtividade baixos. Os resultados gerados mostraram uma redução no tempo gasto em atividades operacionais, crescimento da padronização dos processos, melhorias no acompanhamento de indicadores de desempenho e maior controle das atividades comerciais e processos administrativos. Ademais, foram atingidos resultados positivos na qualidade das vendas, nos resultados financeiros da organização e na produtividade das equipes. Conclui-se que o uso da metodologia PDCA trouxe melhorias significativas e gradativas para a empresa, além de gerar o aumento da eficiência dos processos e estruturou significativamente a gestão da empresa, demonstrando a importância das ferramentas da qualidade sendo uma ferramenta de suporte a evolução sustentável e à competitividade empresarial.

Palavras-chave: PDCA; melhoria contínua; gestão da qualidade; otimização de processos; representação comercial.

() Não autorizo a disponibilização de endereço de correio eletrônico para contato.

(X) Autorizo a disponibilização do seguinte correio eletrônico para contato:

luizfernandokomi@alunos.utfpr.edu.br

thomascarraro@alunos.utfpr.edu.br

ABSTRACT

KOMI, Luiz Fernando Ryusei Kay; CARRARO, Thomas de Andrade. Application of PDCA methodology in a commercial representation company for the optimization of administrative and operational processes. 2026. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Engenharia Elétrica) – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Ponta Grossa, 2026. Título original: Aplicação de metodologia PDCA em empresa de representação comercial para otimização dos processos administrativos e operacionais.

Organizational evolution and growth can reveal flaws in processes that impact operational efficiency and financial gains in companies, as well as their results. Thus, the use of methodologies based on continuous improvement becomes necessary. Therefore, this work aimed to use the PDCA (Plan, Do, Check, Act) methodology in a company that operates in commercial representation, aiming to optimize and improve administrative and operational processes, as well as increase productivity, generate better sales quality, and reduce waste. The research was defined as an applied case study, developed based on the mapping of organizational processes, data analysis and collection, identification of root causes using quality tools, execution of hypothesis tests, and planning of an action plan based on the 5W2H tool. The actions implemented involved remodeling sales registration processes, generating performance indicators using Microsoft Power BI, improving post-sales stages, and developing a standardized plan to recover salespeople with low productivity indicators. The results showed a reduction in time spent on operational activities, increased standardization of processes, improvements in monitoring performance indicators, and greater control over commercial activities and administrative processes. Furthermore, positive results were achieved in sales quality, the organization's financial results, and team productivity. It is concluded that the use of the PDCA methodology brought significant and gradual improvements to the company, in addition to generating increased process efficiency and significantly structuring the company's management, demonstrating the importance of quality tools as a support tool for sustainable evolution and business competitiveness.

Keywords: PDCA; continuous improvement; quality management; process optimization; sales representation.