XI SEMANA ACADÊMICA
01 à 03 de Junho
A Sociedade do cansaço: SAÚDE MENTAL E A CULTURA DO DESEMPENHO NA ERA DIGITAL
FACULDADE VIDAL

APLICAÇÃO DO CICLO PDCA NA GESTÃO DA QUALIDADE: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA AGRÍCOLA

Bianca Gomes Mendes[1]
Deyvisson Neves Chaves[2]
Maria Clara Amaral Castro de Andrade[3]
Samara Mirian Nobre de Castro[4]

RESUMO

Este estudo analisa a aplicação do ciclo PDCA no setor comercial de uma empresa do segmento agrícola localizada em Limoeiro do Norte–CE, com o objetivo de compreender sua utilização na organização das atividades, no acompanhamento de indicadores de desempenho e na melhoria dos processos comerciais. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, de abordagem qualitativa, baseada em revisão bibliográfica e estudo de caso, com coleta de dados realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com consultores e gestor da empresa. Os resultados demonstram que o PDCA contribui de forma significativa para a organização das rotinas de trabalho, planejamento de visitas, controle de metas e análise de desempenho, embora sejam observadas variações nos indicadores entre os consultores e limitações relacionadas ao uso de planilhas manuais, reforçando a necessidade de maior digitalização e integração dos dados para otimização dos processos.

PALAVRAS-CHAVE: Eficiência operacional; Gestão de qualidade; Melhoria Contínua.

INTRODUÇÃO

A gestão da qualidade tem se consolidado como um fator estratégico para a competitividade das organizações, especialmente em setores que demandam rigoroso controle de processos e resultados, como o agronegócio. Nesse contexto, o ciclo PDCA destaca-se como uma ferramenta gerencial voltada à melhoria contínua, fundamentada em um método

[1]Graduando em Administração; FACULDADE VIDAL: biancagomestb@gmail.com:
[2]Graduando em Administração; FACULDADE VIDAL: deyvisson99999@gmail.com:
[3]Graduando em Administração; FACULDADE VIDAL: mariaclaracastro1357@gmail.com:
[4] Professor Orientador, Mestre em Ambiente, Tecnologia e Sociedade. FACULDADE VIDAL: samaramnc@gmail.com:

sistemático que envolve planejamento, execução, verificação e ação corretiva, permitindo o aperfeiçoamento progressivo dos processos organizacionais (Paladini, 2024).

O ciclo PDCA, também conhecido como Plan, Do, Check e Act, tem como finalidade promover o aperfeiçoamento constante dos processos organizacionais, permitindo que as atividades sejam planejadas, executadas e avaliadas de forma estruturada. Quando aplicado corretamente, possibilita a identificação de falhas, a correção de desvios e a padronização de melhorias, contribuindo para o aumento da eficiência operacional.

No que se refere ao ciclo PDCA, Paladini (2024) destaca que sua aplicação está diretamente associada à melhoria contínua dos processos, uma vez que permite o monitoramento sistemático das atividades e a implementação de ações corretivas com base na análise dos resultados. Dessa forma, o método contribui para a identificação de falhas, a correção de desvios e a padronização de práticas mais eficientes, favorecendo o aumento do desempenho organizacional.

Nesse contexto, a pesquisa mostra-se relevante por analisar a aplicação do ciclo PDCA no setor comercial de uma empresa do segmento agrícola, buscando compreender como a ferramenta é utilizada na organização das atividades, no acompanhamento dos indicadores e no controle das metas. A partir do desenvolvimento de um estudo de caso, torna-se possível avaliar os resultados obtidos com a utilização do método, identificando suas contribuições, bem como as limitações encontradas na prática organizacional. Além disso, o estudo contribui para ampliar as discussões sobre a utilização do PDCA em empresas do setor agrícola, considerando a necessidade constante de planejamento, monitoramento e melhoria dos processos.

Diante do exposto, este estudo tem como objetivo geral descrever a utilização da ferramenta PDCA no setor comercial da referida empresa. E como objetivos específicos analisar a forma de aplicação do método, os indicadores utilizados no acompanhamento das atividades e os impactos gerados na organização dos processos.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como descritiva, de abordagem qualitativa, com o objetivo de analisar a influência da aplicação do ciclo PDCA na organização e nos resultados de uma empresa do setor agrícola. O estudo foi fundamentado por meio de levantamento bibliográfico, a partir de obras acadêmicas pertinentes à temática, aliado à realização de um estudo de caso em uma empresa varejista e atacadista de produtos agrícolas, localizada no

município de Limoeiro do Norte, Ceará, que utiliza o ciclo PDCA como ferramenta de melhoria contínua.

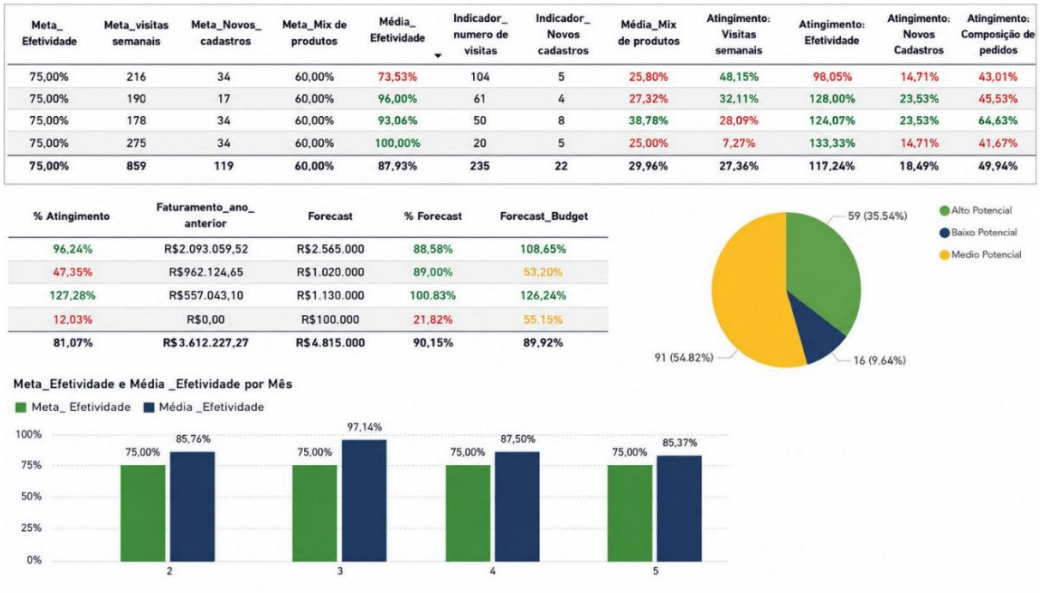
A população da pesquisa é composta pelos colaboradores da organização, sendo a amostra constituída por quatro consultores de negócios e o gerente da unidade, utilizando o critério de acessibilidade. Como instrumento de coleta de dados, utilizou-se um roteiro de entrevistas semiestruturadas. Os dados, de natureza qualitativa, foram analisados por meio da técnica de análise de conteúdo, aliada à interpretação das informações fornecidas pela organização, visando à compreensão da aplicação do ciclo PDCA no contexto estudado.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No âmbito da empresa de produtos agrícolas que atua nos segmentos de atacado e varejo, objeto deste estudo, localizada no município de Limoeiro do Norte–CE, observa-se que a utilização do ciclo PDCA apresenta-se como fundamental para a organização dos processos comerciais. Sua aplicação contribui para o controle das atividades, o acompanhamento de metas e a melhoria do desempenho das equipes, considerando a dinâmica operacional característica dos segmentos de varejo e atacado em que a organização está inserida.

A Figura 1 apresenta os resultados da aplicação do ciclo PDCA no setor comercial da empresa, evidenciando sua utilização no acompanhamento das metas e no controle das atividades dos consultores. Os dados demonstram que a ferramenta contribui para a organização das rotinas e para o monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho, como efetividade, visitas, novos cadastros e faturamento.

Figura 1: Resultado do ciclo PDCA na empresa do estudo de caso.



Meta_ Efetividade	Meta_visitas semanais	Meta_Novos_ cadastros	Meta_Mix de produtos	Média_ Efetividade	Indicador_ numero de visitas	Indicador_ Novos cadastros	Média_Mix de produtos	Atingimento: Visitas semanais	Atingimento: Efetividade	Atingimento: Novos Cadastros	Atingimento: Composição de pedidos
75,00%	216	34	60,00%	73,53%	104	5	25,80%	48,15%	98,05%	14,71%	43,01%
75,00%	190	17	60,00%	96,00%	61	4	27,32%	32,11%	128,00%	23,53%	45,53%
75,00%	178	34	60,00%	93,06%	50	8	38,78%	28,09%	124,07%	23,53%	64,63%
75,00%	275	34	60,00%	100,00%	20	5	25,00%	7,27%	133,33%	14,71%	41,67%
75,00%	**859**	**119**	**60,00%**	**87,93%**	**235**	**22**	**29,96%**	**27,36%**	**117,24%**	**18,49%**	**49,94%**

% Atingimento	Faturamento_ano_ anterior	Forecast	% Forecast	Forecast_Budget
96,24%	R$2.093.059,52	R$2.565.000	88,58%	108,65%
47,35%	R$962.124,65	R$1.020.000	89,00%	53,20%
127,28%	R$557.043,10	R$1.130.000	100,83%	126,24%
12,03%	R$0,00	R$100.000	21,82%	55,15%
81,07%	**R$3.612.227,27**	**R$4.815.000**	**90,15%**	**89,92%**

Fonte: Empresa pesquisada, com dados processados no Power BI (2026).

Observa-se que alguns consultores apresentaram resultados superiores às metas estabelecidas, enquanto outros tiveram oscilações em determinados indicadores, principalmente nas visitas semanais e na captação de novos clientes. Conforme relatado nas entrevistas, fatores operacionais e logísticos influenciam diretamente esses resultados. Ainda assim, o acompanhamento sistemático proporcionado pelo PDCA permite identificar falhas, avaliar o desempenho da equipe e realizar ajustes contínuos nos processos comerciais. Os resultados obtidos evidenciam que a aplicação do ciclo PDCA contribui de forma significativa para a organização e controle dos processos comerciais, corroborando a literatura de Gestão da Qualidade, que destaca a importância de ferramentas gerenciais para a padronização e melhoria do desempenho organizacional.

Segundo Paladini (2024), o PDCA permite o monitoramento contínuo das atividades e a implementação de ações corretivas baseadas em dados, o que se reflete diretamente na melhoria dos resultados. No contexto analisado, isso pode ser observado na estruturação das rotinas semanais dos consultores, na definição de metas e no acompanhamento sistemático dos indicadores de desempenho.

De forma semelhante, Carpinetti (2010) destaca que a gestão da qualidade deve estar orientada para processos interligados e para o foco no cliente, o que é observado na prática da empresa, onde o planejamento de visitas e o acompanhamento de resultados buscam atender às demandas do mercado agrícola.

As entrevistas reforçam esses achados, uma vez que os colaboradores relataram que o PDCA facilita a organização das atividades, melhora o planejamento das rotas de visita e permite maior controle sobre os resultados alcançados. O gerente da unidade destaca ainda que a ferramenta contribui para a identificação de falhas e suporte à tomada de decisão.

Entretanto, também foram identificadas limitações relevantes. A principal delas refere-se ao uso de planilhas manuais, o que dificulta a atualização em tempo real e a integração dos dados. Essa limitação compromete a agilidade da análise gerencial e reforça a necessidade de adoção de sistemas digitais integrados, como ferramentas de Business Intelligence (BI), que possibilitariam maior eficiência no tratamento das informações.

Outra limitação observada é a dependência do correto preenchimento dos dados pelos consultores, o que pode impactar diretamente a confiabilidade dos indicadores. Esse fator evidencia a importância da cultura organizacional voltada à disciplina de processos e à gestão orientada por dados.

Dessa forma, os resultados indicam que o ciclo PDCA exerce papel fundamental na melhoria da organização do trabalho e no acompanhamento do desempenho individual e coletivo dos consultores. Apesar das limitações operacionais identificadas, sua aplicação

demonstra relevância significativa para o aumento da eficiência, controle de metas e melhoria contínua dos processos organizacionais.

CONCLUSÃO

O presente estudo teve como objetivo descrever a utilização do ciclo PDCA no setor comercial de uma empresa do segmento agrícola localizada no município de Limoeiro do Norte–CE, analisando sua aplicação, os indicadores de desempenho e os impactos na organização dos processos.

Com base nos resultados apresentados, observa-se que o PDCA contribui significativamente para a organização das atividades comerciais, auxiliando no planejamento das visitas, no acompanhamento das metas e no monitoramento do desempenho dos consultores. A utilização da ferramenta permite maior controle das operações e facilita a identificação de falhas e necessidades de ajustes nos processos, reforçando sua importância como instrumento de acompanhamento e melhoria contínua no setor comercial da empresa.

As entrevistas realizadas também confirmam a relevância do PDCA no contexto organizacional, destacando sua contribuição para a organização das atividades, definição de prioridades e apoio à tomada de decisão. Entretanto, foram identificadas limitações relacionadas ao uso de planilhas manuais, o que compromete a agilidade e a integração das informações, sugerindo a necessidade de maior digitalização dos processos, como a adoção de sistemas integrados e ferramentas de Business Intelligence.

Dessa forma, conclui-se que o ciclo PDCA é uma ferramenta essencial para a gestão do setor comercial da empresa estudada, promovendo organização, controle e melhoria contínua dos processos. Contudo, seu potencial pode ser ainda mais ampliado com a modernização dos sistemas de acompanhamento e maior integração dos dados em tempo real.

REFERENCIAS:

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. *Gestão da qualidade: conceitos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

PALADINI, Edson Pacheco. *Gestão da qualidade: teoria e prática*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2024.