

CAMPUS PORTO VELHO ZONA NORTE
COORDENAÇÃO DE CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM
GESTÃO COMERCIAL EAD

MARIA LUIZA DOS SANTOS PORTELA

FERRAMENTAS GERENCIAIS EM MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS: RELATO DE UMA INTERVENÇÃO
ACADÊMICA

MARIA LUIZA DOS SANTOS PORTELA

**FERRAMENTAS GERENCIAIS EM MICRO E PEQUENAS
EMPRESAS: RELATO DE UMA INTERVENÇÃO
ACADÊMICA**

Artigo apresentado ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia, como requisito para a obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Comercial.

Nome do Orientador: Prof^a. Dra. Aline Gomes
Lopes Pinheiro

PORTO VELHO

2025

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Gerador de Ficha Catalográfica do IFRO.

Portela, Maria Luiza dos Santos.

Ferramentas gerenciais em micro e pequenas empresas: relato de uma intervenção acadêmica / Maria Luiza dos Santos Portela. - Porto Velho, 2025.

20 f. : il.

Orientador(a): Prof^a. Dra. Aline Gomes Lopes Pinheiro.

Trabalho de Conclusão de Curso (Superior de Tecnologia em Gestão Comercial EAD) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO, Porto Velho, 2025.

1. Ferramentas gerenciais. 2. Microempreendedores individuais. 3. Desempenho organizacional. I. Pinheiro, Aline Gomes Lopes (orient.). II. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia - IFRO. III. Título.


Bibliotecário(a) Responsável: Marlene Fouz da Silva, CRB-11/946

MARIA LUIZA DOS SANTOS PORTELA


**FERRAMENTAS GERENCIAIS EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS:
RELATO DE UMA INTERVENÇÃO ACADÊMICA**

Artigo tecnológico entregue como Trabalho de Conclusão de Curso ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia – (IFRO), Campus Zona Norte, como requisito parcial para obtenção do grau de Tecnólogo, junto ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial, sob a orientação do professor Dra. Aline Gomes Lopes Pinheiro.


Aprovado em: 21/08/2025 pela banca examinadora.

Documento assinado digitalmente
 **DIEGO MATIAS PINHEIRO**
Data: 03/09/2025 20:56:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Diego Matias Pinheiro
Membro da Banca

Documento assinado digitalmente
 **BARBARA ADELAIDE PARADA EGUEZ**
Data: 03/09/2025 21:06:13-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Bárbara Adelaide Parada Eguez
Membro da Banca

Documento assinado digitalmente
 **ALINE GOMES LOPES PINHEIRO**
Data: 03/09/2025 20:51:08-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Aline Gomes Lopes Pinheiro
Orientadora – Membro da Banca

FERRAMENTAS GERENCIAIS EM MICRO E PEQUENAS EMPRESAS: RELATO DE UMA INTERVENÇÃO ACADÊMICA

Maria Luiza dos Santos Portela¹
Aline Gomes Lopes Pinheiro²

Resumo

Este artigo tem como objetivo relatar a experiência prática de intervenção acadêmica voltada à comunidade empresarial local, por meio de atividade de extensão direcionada a Microempreendedores Individuais (MEIs) e empresários optantes pelo Simples Nacional. A empresa parceira foi a Charlene Pneus, localizada em Porto Velho (RO), atuante no ramo de pneus e câmaras de ar, escolhida pela necessidade de reestruturação após um incêndio. A metodologia ocorreu em duas etapas: na primeira, foram definidas metas e elaboradas estratégias gerenciais, considerando os desafios enfrentados pela organização; na segunda, realizou-se a aplicação prática das estratégias definidas, com acompanhamento dos impactos e avaliação dos resultados. O foco esteve no uso de ferramentas de gestão para otimização de processos, controle de custos, planejamento financeiro e melhoria do desempenho organizacional. Como resultados, a empresa obteve diagnóstico técnico de sua situação e sugestões aplicáveis à sua realidade. Conclui-se que a intervenção trouxe benefícios à empresa, ao receber suporte técnico e gerencial, e à formação acadêmica, ao possibilitar a vivência prática da teoria.

Palavras-chave: Ferramentas Gerenciais. Microempreendedores Individuais. Desempenho organizacional.

¹ Discente do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial EaD do Instituto Federal de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte. e-mail: luiza.ptl@hotmail.com

² Docente Orientadora do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto Federal de Rondônia Campus Porto Velho Zona Norte. Doutora em Química de Produtos Naturais (PPGN/UFRJ). e-mail: aline.gomes@ifro.edu.br

1 INTRODUÇÃO

A produção enxuta, ou *lean manufacturing*, é uma filosofia de gestão originada no Sistema Toyota de Produção, que visa à eliminação sistemática de desperdícios com o objetivo de entregar maior valor ao cliente com o menor uso de recursos (WOMACK; JONES, 2004). Essa abordagem tem ganhado destaque não apenas em grandes indústrias, mas também em micro e pequenas empresas (MPEs), dado seu potencial de otimizar processos, reduzir custos e aumentar a competitividade em mercados altamente dinâmicos. Entre as principais ferramentas da produção enxuta destacam-se o Just in Time, que busca produzir na quantidade certa, no momento exato, evitando estoques desnecessários; o Kanban, que atua como um sistema visual de controle de produção e fluxo de trabalho; o Kaizen, que incentiva a melhoria contínua por meio de pequenas e constantes alterações; e o 5S, metodologia baseada na organização, padronização e disciplina no ambiente de trabalho (LIMA et al., 2020).

No contexto do projeto de extensão do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Rondônia (IFRO) – Campus Porto Velho Zona Norte, a empresa Charlene Pneus, localizada na cidade de Porto Velho (RO), foi selecionada para a realização de uma intervenção acadêmica com base nos princípios da produção enxuta. Atuante no comércio varejista de pneumáticos e câmaras de ar desde 2010, a empresa enfrentava desafios relacionados ao estoque ocioso, desorganização operacional e ausência de serviços especializados. A intervenção permitiu ao discente vivenciar a realidade de uma MPE e aplicar ferramentas gerenciais para promover a melhoria contínua e o aumento da eficiência nos processos internos. Essa experiência reforça a importância da integração entre teoria e prática, além de evidenciar o papel transformador da curricularização da extensão na formação profissional e na contribuição ao desenvolvimento local (GARCIA; BARBOSA; MEHLECKE, 2022).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A competitividade no mercado empresarial tem se intensificado significativamente em um cenário marcado por dinamicidade e complexidade, o que exige das organizações maior conhecimento e capacidade de adaptação. Segundo Carvalho et al. (2016), essa pressão é ainda mais acentuada para micro e pequenas empresas, que precisam aprimorar as competências de seus gestores para garantir a sobrevivência e o crescimento no mercado. Este

panorama demanda a aplicação de métodos e ferramentas gerenciais que promovam eficiência e organização interna, contribuindo para a melhoria da comunicação com clientes e o preparo da equipe para um atendimento de qualidade.

No contexto da gestão da produção, a metodologia da produção enxuta, também conhecida como Lean Manufacturing, tem se destacado como um modelo eficaz para otimização de processos industriais. Originado no Sistema Toyota de Produção, esse modelo visa a redução de desperdícios e o aumento da eficiência operacional (Womack; Jones, 2004; Terzoni, 2020). Os principais desperdícios identificados por Ohno (1997) — um dos precursores da produção enxuta — incluem tempo, produção excessiva, utilização inadequada de matérias-primas, logística ineficiente, defeitos, retrabalhos, estoques excessivos e processos desnecessários. A eliminação ou redução desses desperdícios representa uma oportunidade para as empresas economizarem recursos, otimizarem seus processos e gerarem maior valor para o cliente.

A origem do modelo enxuto no Japão, após a Segunda Guerra Mundial, está fortemente associada à necessidade dos japoneses de reconstruir o país de maneira eficiente e econômica. Para competir com grandes fabricantes estrangeiros, como a Ford, a Toyota adotou uma abordagem centrada na flexibilidade e no profundo entendimento das necessidades do cliente, características fundamentais para a melhoria contínua dos processos e para a entrega de produtos de qualidade dentro do prazo esperado (Liker, 2005; Terzoni, 2020).

No entanto, embora haja consenso sobre os benefícios da produção enxuta, alguns autores destacam desafios em sua implementação, especialmente em pequenas empresas. Dornelas (2018) ressalta que a cultura organizacional e a resistência a mudanças podem dificultar a adoção plena dessas práticas, o que exige um planejamento estratégico alinhado com o perfil da empresa. Já Gil (2019) enfatiza que a capacitação dos colaboradores e o envolvimento da equipe são fatores críticos para o sucesso da implementação.

Diversas ferramentas compõem a base da produção enxuta, destacando-se: o Just in Time (JIT), que promove a produção na quantidade e no tempo corretos, evitando estoques excessivos e atrasos (Leão, 2023a); o Kaizen, que representa a busca contínua por melhorias incrementais, com foco no envolvimento dos trabalhadores (Leão, 2023b); o programa 5S, que busca a organização, limpeza e padronização do ambiente de trabalho para reduzir desperdícios (Leão, 2023c); e o Takt Time, que sincroniza o ritmo de produção com a demanda do cliente para garantir eficiência e atendimento (Terzoni, 2020).

Terzoni (2020) destaca que a implantação dessas ferramentas contribui diretamente para a redução de custos e a melhoria dos processos produtivos, além de aprimorar o atendimento ao cliente, elemento essencial para a competitividade e a sustentabilidade das empresas no mercado atual. Em consonância, Veríssimo (2016) aponta que o controle rigoroso dos custos por meio dessas práticas possibilita que as empresas ofereçam produtos de qualidade a preços competitivos, fator decisivo para a fidelização do cliente e o sucesso empresarial.

Portanto, a produção enxuta representa uma estratégia eficaz para empresas que buscam alinhar processos internos, reduzir desperdícios e maximizar o valor entregue ao cliente. Contudo, sua implementação demanda atenção às especificidades organizacionais e à capacitação contínua das equipes, aspectos fundamentais para a obtenção de resultados duradouros.

3 METODOLOGIA

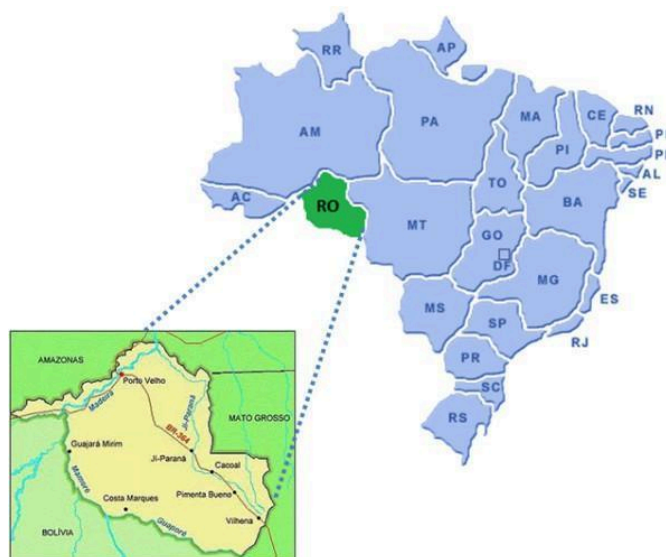
A presente pesquisa caracteriza-se quanto à sua abordagem como qualitativa, pois busca compreender, interpretar e intervir em um contexto organizacional real, considerando as percepções e práticas dos sujeitos envolvidos. Segundo Minayo (2001), a pesquisa qualitativa não se preocupa com a representatividade numérica, mas sim com a compreensão do universo de significados, crenças, valores e atitudes.

Quanto aos seus objetivos, trata-se de uma pesquisa aplicada, já que visa gerar conhecimento para a solução de problemas específicos no ambiente organizacional, com aplicação direta no cotidiano da empresa Charlene Pneus. Também apresenta caráter explicativo, pois procura identificar os fatores que contribuem para as dificuldades na gestão e propor melhorias por meio de ferramentas gerenciais (Gil, 2019).

Em relação aos procedimentos técnicos, optou-se pela realização de um estudo de caso, que, conforme Yin (2005), permite o exame profundo e detalhado de um fenômeno em seu contexto real. Essa estratégia possibilita compreender as particularidades da empresa analisada e propor intervenções fundamentadas na realidade observada.

A empresa Charlene Pneus, com sede em Porto Velho (RO), atua no segmento de comércio varejista de pneumáticos e câmaras de ar. O ambiente organizacional da empresa serviu como contexto para o desenvolvimento deste trabalho, que teve como objetivo aplicar ferramentas gerenciais voltadas à otimização de processos, controle de custos, planejamento financeiro e melhoria do desempenho organizacional.

Figura 1 – Localização geográfica da cidade de Porto Velho, Rondônia.



Fonte: Daniel-Ribeiro et al., 2011.

A utilização dessas ferramentas permitiu a identificação de falhas operacionais e a proposição de soluções voltadas à redução de desperdícios e à minimização de gastos desnecessários. A aplicação de ferramentas gerenciais em micro e pequenas empresas justifica-se pela necessidade de promover maior eficiência, sustentabilidade e competitividade nesse segmento, que representa uma parcela significativa da economia brasileira, mas que frequentemente enfrenta limitações relacionadas à gestão de recursos, controle de processos e planejamento estratégico.

Nesse contexto, metodologias como a produção enxuta e suas ferramentas — Just in Time, Kanban, Kaizen e 5S — demonstram potencial para apoiar a identificação e eliminação de desperdícios, melhorar o fluxo de atividades e racionalizar os custos operacionais.

Adicionalmente, esta proposta contribui para aproximar o ensino das demandas reais do mercado, promovendo o desenvolvimento de competências práticas, senso crítico e responsabilidade social nos discentes envolvidos. A parceria estabelecida com a empresa Charlene Pneus possibilitou uma intervenção concreta no ambiente empresarial, ampliando os impactos formativos da experiência acadêmica e gerando contribuições relevantes à comunidade local.

A empresa Charlene Pneus, com sede em Porto Velho desde 2010, conta com a representação dos pneus da marca Hankook e Laufenn, ambas as marcas importadas, uma coreana e a outra da Indonésia. Possui o ramo de atividade como comércio varejista de pneumáticos e câmaras de ar, sua missão é exercer a excelência no atendimento ao cliente na

prestação de serviços na área pneumáticos, sempre assegurando qualidade, garantia e preço justo, sua visão é exceder as expectativas dos clientes e fornecedores, para que nossos serviços sejam de primeira qualidade, seus valores são satisfação do cliente, integridade, confiabilidade, respeito aos consumidores, fornecedores e colaboradores, ética e respeito.

Figura 2 – Imagem da empresa - antes do trabalho



Fonte: Acervo pessoal, 2024.

Figura 3 – Imagem da empresa - depois do trabalho



Fonte: Acervo pessoal, 2025.

Participaram da pesquisa o gestor da empresa (Sr. Marcelo), colaboradores operacionais e a aluna responsável pela intervenção. A coleta de dados foi realizada por meio de visitas técnicas, entrevistas semi estruturadas com o gestor, observação direta dos processos internos e análise de documentos da empresa.

A atividade foi planejada em duas etapas, tais como: definição de metas, elaboração das estratégias de intervenção e avaliação dos resultados. Durante o processo, foram aplicadas ferramentas de gestão como produção enxuta, Just in Time, Kanban, Kaizen, 5S e indicadores financeiros. Essas ferramentas, conforme Terzoni (2020), permitem reduzir desperdícios, melhorar a eficiência e qualificar os processos internos das empresas, especialmente as de pequeno porte. Durante a execução, foram aplicados os seguintes conceitos à importância das ferramentas gerenciais, o processo de elaboração da margem de contribuição e os cálculos para poder achar o ponto de equilíbrio da empresa. Para Carlos Verissimo (2016), a expressão ponto de equilíbrio, tradução do termo em inglês *“break even-point”*, refere-se ao nível de vendas em que não há lucro nem prejuízo, isto é, os custos totais são iguais às receitas totais de uma empresa. Ponto de Equilíbrio nada mais é do que o valor que a empresa precisa faturar para cobrir os custos totais, nele a empresa não terá lucro nem prejuízo. É um faturamento em que o lucro é igual à zero. É um indicador de segurança do negócio, pois indica em que momento, a partir das projeções de vendas do empreendedor, a empresa estará igualando suas receitas e seus custos (eliminando, assim, a possibilidade de prejuízo em sua operação).

Figura 4 – Imagem da empresa Charlene Pneus



Fonte: Acervo pessoal, 2025.

Fundada em 2010, a Charlene Pneus consolidou-se como uma referência local ao longo dos anos, construindo uma base sólida de clientes e credibilidade no mercado. No entanto, em 2021, a empresa enfrentou uma das maiores adversidades de sua história: um incêndio de grandes proporções que comprometeu completamente sua estrutura física. Diante da tragédia, os proprietários se viram obrigados a recomeçar do zero, mudando de endereço e reiniciando suas operações em meio a inúmeras dificuldades, desde prejuízos financeiros até a perda de equipamentos e documentos importantes.

Apesar das circunstâncias adversas, a empresa demonstrou resiliência e determinação ao dar continuidade às suas atividades. Foi esse espírito de superação e a relevância da Charlene Pneus para a comunidade que despertaram meu interesse em desenvolver este trabalho voltado ao seu crescimento. Vi na situação da empresa uma oportunidade real de aplicar, na prática, os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, por meio de ferramentas e técnicas de gestão empresarial, com o objetivo de contribuir efetivamente para sua reestruturação e fortalecimento no mercado.

O trabalho foi então pensado como uma proposta de apoio à retomada e ao desenvolvimento da Charlene Pneus, utilizando ferramentas gerenciais como planejamento estratégico, plano de marketing, entre outras, para proporcionar uma visão mais estruturada e assertiva para suas decisões e ações futuras. Assim, este trabalho não apenas cumpre seu papel acadêmico, mas também se propõe a ter um impacto prático e positivo na realidade de uma empresa que luta diariamente para se reerguer.

Figura 5 – Recepção da loja



Fonte: Acervo pessoal, 2025.

Figuras 6 e 7 – Imagens do elevador e estoque



Fonte: Acervo pessoal, 2025.

Figuras 8 e 9 – Imagens das publicidades da empresa



Fonte: Acervo pessoal, 2025.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A atividade de curricularização da extensão nos cursos superiores tem um propósito fundamental de função social, pois amplia as fontes de conhecimento dos acadêmicos, enriquecendo as informações já adquiridas na graduação. Proporciona, assim, uma educação profissional continuada e atua como elo com a comunidade, promovendo uma formação baseada na experiência e nas competências, tornando-se prioridade nos projetos educacionais (GARCIA; BARBOSA; MEHLECKE, 2022).

A proposta de intervenção, também está inserida na política de curricularização da extensão do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte, colaborou com a articulação do conhecimento acadêmico à realidade empresarial local. Além de contribuir com soluções práticas para a empresa parceira, o trabalho possibilitou aos estudantes o desenvolvimento de competências profissionais e uma vivência concreta dos desafios enfrentados por micro e pequenas empresas.

As informações coletadas junto ao gestor da empresa, indicaram a existência de um volume significativo de pneus armazenados por longos períodos, sem rotatividade de venda. Esse cenário resulta em capital imobilizado e baixa liquidez para a empresa. Além disso, foi constatado que a ausência de serviços agregados, como a montagem e troca de pneus, tem

impactado negativamente nas vendas, uma vez que a empresa deixa de oferecer soluções completas aos seus clientes, comprometendo sua competitividade no mercado local.

Ao aprofundar a análise da situação, identificou-se um histórico de falhas operacionais ligadas à prestação de serviços automotivos, anteriormente ofertados pela organização. Conforme relatado pelo gestor, em períodos anteriores, a empresa possuía um auto center anexo à loja e contava com funcionários designados para os serviços de montagem e manutenção de pneus. Entretanto, a ausência de qualificação técnica adequada por parte dos colaboradores resultava em prejuízos recorrentes. Dentre os principais problemas relatados estavam: danos aos pneus durante a montagem (como rasgos), uso incorreto de ferramentas, comprometimento de componentes (como parafusos), além da incapacidade de realizar procedimentos como desempenho de rodas. Tais falhas comprometiam a experiência do cliente e geravam custos adicionais para a empresa, que frequentemente precisava substituir o produto danificado sem repasse de custo ao consumidor.

A descontinuidade desses serviços se deu como resposta aos prejuízos acumulados. No entanto, a organização manifesta interesse em retomar a área de serviços no próximo semestre. Diante disso, foram propostas intervenções baseadas em práticas de gestão enxuta, incluindo:

- Capacitação técnica dos funcionários, por meio de cursos profissionalizantes voltados à operação de equipamentos e atendimento ao cliente;
- Investimento em maquinário moderno, com tecnologia atualizada e manuais de instrução acessíveis;
- Aquisição de equipamentos duplicados para operações críticas, a fim de evitar gargalos no atendimento;
- Implementação do sistema Kanban, com quadros de acompanhamento de tarefas e padronização das atividades operacionais.

Além das medidas qualitativas, recomenda-se a criação de indicadores quantitativos para monitoramento da eficácia das ações propostas. Tais indicadores podem incluir:

- Taxa de retrabalho (em %) nos serviços realizados;
- Tempo médio de atendimento ao cliente antes e após a capacitação da equipe;
- Volume de vendas mensais correlacionado à oferta de serviços agregados;
- Estimativa de redução de perdas financeiras associadas a erros operacionais.

Essas ações estão em consonância com os princípios da Produção Enxuta, conforme preconizado por Ohno (1997) e Liker (2005), que destacam a eliminação de desperdícios, a

melhoria contínua (kaizen) e a valorização das pessoas como elementos centrais para o aumento da eficiência e competitividade organizacional.

O método Kaizen, originado na administração japonesa, é uma filosofia de melhoria contínua que busca o aperfeiçoamento constante dos processos, valorizando a participação ativa dos colaboradores em todos os níveis organizacionais. Esse método enfatiza a importância da valorização das ideias dos funcionários, o reconhecimento de seu trabalho e o desenvolvimento contínuo de suas habilidades por meio de capacitações e recompensas, como gratificações para aqueles que atingem metas específicas em determinados períodos (IMAI, 1986).

No que se refere ao sistema 5S, é fundamental que os colaboradores compreendam os cinco sentidos: disciplina (Seiketsu), organização (Seiton), limpeza (Seiso), utilização adequada (Seiri) e saúde/higiene (Shitsuke). Esses elementos são essenciais para garantir um ambiente de trabalho eficiente e agradável, refletindo diretamente na qualidade do atendimento ao cliente. Um colaborador devidamente higienizado e organizado contribui para uma melhor experiência do cliente, assim como a manutenção constante da limpeza e organização do local de trabalho promove conforto tanto para funcionários quanto para consumidores (HIRANO, 1995).

Quanto ao sistema Just in Time (JIT), este consiste na sincronização das atividades produtivas, de modo que cada colaborador realize sua função no momento correto, evitando atrasos no atendimento. Além disso, a utilização precisa da matéria-prima na quantidade necessária, sem excessos, contribui para a redução de desperdícios e prejuízos, especialmente importante no manuseio de pneus, cujo dano pode gerar perdas significativas para a empresa (OHNO, 1988).

A realização da palestra com empresários proporcionou uma reflexão acerca dos desafios enfrentados no mercado atual, como a escassez de produtos, queda nas vendas, aumento dos custos de matérias-primas e desvalorização salarial dos trabalhadores. Esses fatores dificultam a manutenção do quadro funcional, exigindo que os gestores estejam cada vez mais preparados e atualizados sobre ferramentas gerenciais e práticas administrativas eficazes. Durante a palestra, os empresários demonstraram conhecimento das ferramentas gerenciais apresentadas, compartilhando suas práticas para o controle de despesas e maximização dos lucros empresariais.

No contexto do empreendedorismo brasileiro, observa-se que a força motriz do país está diretamente relacionada ao perfil dos seus empreendedores, caracterizados por atributos como otimismo, confiança, coragem e resiliência. Segundo o Sebrae (2023), tais

características são essenciais para que os empreendedores enfrentem os inúmeros desafios que permeiam o ambiente de negócios no Brasil. Dentre esses desafios, destacam-se a elevada carga tributária, a burocracia, a dificuldade de obtenção de crédito, a permanência no mercado, a inovação, o marketing e vendas, além da gestão financeira, gestão de pessoas e capacitação profissional. Esses fatores impõem barreiras significativas para o desenvolvimento sustentável das micro e pequenas empresas no país.

Foram desenvolvidas ações de capacitação e orientação sobre as ferramentas gerenciais. Segundo Horngren et al. (2004) os administradores implementam a estratégia utilizando ações. Eles fazem isso usando sistemas de planejamento e controle elaborados para ajudar nas decisões coletivas dentro da organização, que podem auxiliar o processo decisório. Além disso, o diálogo construído durante a palestra possibilitou identificar que os empresários demonstraram interesse em utilizar as ferramentas apresentadas na palestra e que já fazem uso do sistema, porém mais simples e direto, mas que foi de suma importância à explicação e metodologia apresentada a eles.

Aplicando todos esses métodos a empresa terá grandes benefícios, pois os prejuízos serão cessados, os funcionários estarão capacitados e organizados perante as ordens dos sistemas para que tenha uma boa comunicação com o cliente e esteja mais preparado para o atendimento.

5 CONCLUSÃO

A atividade de curricularização da extensão desenvolvida com a empresa Charlene Pneus representou uma importante oportunidade de integração entre teoria e prática, fortalecendo a formação acadêmica e profissional dos discentes do curso de Gestão Comercial do IFRO – Campus Porto Velho Zona Norte. A proposta possibilitou uma vivência concreta dos desafios enfrentados por micro e pequenas empresas (MPEs), promovendo uma atuação crítica, propositiva e colaborativa dos estudantes diante de problemas reais do ambiente empresarial.

A intervenção permitiu a aplicação de ferramentas gerenciais com foco na redução de desperdícios, melhoria do atendimento e reorganização dos processos internos. Como resultado prático, a empresa passou a investir na capacitação de seus colaboradores, reestruturou o setor de serviços com a criação de um auto center e adotou estratégias de marketing e promoções para a renovação do estoque. Tais medidas demonstram a aplicabilidade dos conceitos abordados e a eficácia das soluções propostas durante a atividade.

Do ponto de vista acadêmico, este estudo contribui significativamente para o campo da Gestão Comercial ao evidenciar o impacto positivo da extensão universitária no desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais. Além disso, reforça a importância do conhecimento aplicado como instrumento de apoio à sustentabilidade e ao crescimento das MPEs, setor fundamental da economia brasileira.

A iniciativa reafirma o papel social da instituição de ensino ao atuar junto à comunidade e ao mercado local, fortalecendo o elo entre formação superior e desenvolvimento regional. Assim, conclui-se que o projeto de extensão atingiu seus objetivos, trazendo benefícios mútuos: à empresa, pela melhoria nos seus processos, e à academia, pela produção de conhecimento alinhado às necessidades reais do setor produtivo.

REFERÊNCIAS

CARVALHO, M. et al. *Gestão de pequenas empresas: desafios e estratégias*. São Paulo: Atlas, 2016.

DORNELAS, J. C. A. *Empreendedorismo: transformando ideias em negócios*. 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2018.

DANIEL-RIBEIRO, C. T. et al. *Mapa do Brasil com destaque para o estado de Rondônia e localização de Porto Velho*. ResearchGate, 2011. Disponível em: <https://www.researchgate.net/figure>. Acesso em: 03 set. 2025.

GARCIA, D. A.; BARBOSA, A. A. S.; MEHLECKE, M. R. Curricularização da extensão no ensino superior: concepção e diretrizes da política nacional. *Revista Extensão em Foco*, v. 1, n. 1, p. 1–18, 2022.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

HIRANO, H. *5S: organização do local de trabalho através da organização e da limpeza*. São Paulo: Associação Brasileira de Qualidade, 1995.

IMAI, M. *Kaizen: a estratégia de sucesso das empresas japonesas*. São Paulo: Makron Books, 1986.

LEÃO, T. *Just in time: o que é e como aplicar na prática*. Nomus, 2023a. Disponível em: <https://www.nomus.com.br/blog-industrial/just-in%20time/>. Acesso em: 04 set. 2023.

LEÃO, T. *Kaizen: o que é e como aplicar na prática*. Nomus, 2023b. Disponível em: <https://www.nomus.com.br/blogindustrial/kaizen/>. Acesso em: 04 set. 2023.

LEÃO, T. *5S: o que é e como aplicar na prática*. Nomus, 2023c. Disponível em: <https://www.nomus.com.br/blogindustrial/5s/>. Acesso em: 04 set. 2023.

LIKER, J. K. *O modelo Toyota: 14 princípios de gestão do maior fabricante do mundo*. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

LIMA, E. P.; NASCIF, J. G. A.; RESENDE, L. M. Produção enxuta: princípios, práticas e resultados. *Revista Produção Online*, v. 20, n. 2, p. 658–686, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.14488/1676-1901.v20i2.3839>. Acesso em: 27 out. 2023.

MINAYO, M. C. de S. *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. 31. ed. Petrópolis: Vozes, 2001.

OHNO, T. *Sistema Toyota de produção: além da produção em larga escala*. Porto Alegre: Bookman, 1997.

SEBRAE. *Empreendedorismo brasileiro: quais são os desafios e as oportunidades*. São Paulo, 2023. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/empreendedorismo-brasileiro-quais-sao-os-de>

safios-e-as-oportunidades,829bbbd38f896810VgnVCM1000001b00320aRCRD. Acesso em: 27 out. 2023.

TERZONI, L. R. *Produção enxuta: fundamentos, ferramentas e resultados*. São Paulo: Saraiva, 2020.

TERZONI. *Como a produção enxuta pode reduzir os custos da sua empresa?* Lean Blog, 2020. Disponível em: <https://terzoni.com.br/leanblog/producao-enxuta/>. Acesso em: 06 maio 2025.

VERÍSSIMO, C. *O ponto de equilíbrio como ferramenta gerencial*. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <https://pt.linkedin.com/pulse/o-ponto-de-equil%C3%ADbrio-como-ferramenta-gerencial-carlos-verissimo>. Acesso em: 27 out. 2023.

WOMACK, J. P.; JONES, D. T. *A máquina que mudou o mundo*. 2. ed. Rio de Janeiro: Campus, 2004.

WOMACK, J. P.; JONES, D. T. *A mentalidade enxuta nas empresas: elimine o desperdício e crie riqueza*. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2004.