

ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO E CONTROLE DE ESTOQUE APLICADO À VENDA DIRETA DE UMA FRANQUIA DO BOTICÁRIO

Alunos

PABLO TAYLOR SANTOS CAVALCANTE

pablo.cavalcante@fatec.sp.gov.br

PEDRO COLUCCI VON DENTZ

pedro.dentz@fatec.sp.gov.br

THIAGO BELIZÁRIO SANTOS DE SOUZA

thiago.souza114@fatec.sp.gov.br

Orientador

PROF. MOISÉS TAVARES DA CONCEIÇÃO

moises.conceicao@fatec.sp.gov.br

RESUMO

A gestão de estoque é essencial para a eficácia e eficiência no processo de vendas de qualquer empresa. Este trabalho explora a importância desse componente no Grupo Incense, uma franquia do Grupo Boticário e como sua gestão pode impactar significativamente a operação comercial na área da venda direta. É abordada a eficácia da gestão de produção e das operações utilizadas pela empresa para que os produtos estejam disponíveis para os clientes em tempo hábil e com qualidade. A contabilidade gerencial e as análises de dados financeiros utilizados para identificar áreas de melhoria, otimizar o uso de recursos e maximizar a rentabilidade. Quais métodos quantitativos de gestão, como análises estatísticas e modelos matemáticos, são usados para prever a demanda, otimizar estoques e melhorar a eficiência operacional. Como os pedidos são embalados para minimizar danos e reduzir custos, além de facilitar a movimentação e o armazenamento, e a unitização adequada para contribuir para a otimização do espaço e a redução dos custos de transporte. Como é feita a gestão de rotas, a coordenação de entregas e a utilização de tecnologias de rastreamento para monitorar o progresso das remessas. Indicamos as estratégias de vendas e marketing utilizadas e a gestão de projetos logísticos, qual planejamento, execução e controle das atividades logísticas são usados para garantir a eficiência na entrega os produtos.

PALAVRAS-CHAVE: Estoque; Transporte; Gestão; Venda.

ABSTRACT

Inventory management is essential for the effectiveness and efficiency of any company's sales process. This paper explores the importance of this component in Grupo Incense, a franchise of Grupo Boticário, and how its management can significantly impact commercial operations in the direct sales area. The study addresses the effectiveness of production management and operations used by the company to ensure that products are available to customers in a timely manner and with quality. The management accounting and financial data analysis are used to identify areas for improvement, optimize the use of resources, and maximize profitability. What quantitative management methods, such as statistical analysis and mathematical models, are used to forecast demand, optimize inventories, and improve operational efficiency. How orders are packaged to minimize damage and reduce costs, in addition to facilitating movement and storage, and proper unitization to contribute to space optimization and reduction of transportation costs. How routes are managed, deliveries are coordinated, and tracking technologies are used to monitor the progress of shipments. We indicate the sales and marketing strategies used and the management of logistics projects, which planning, execution and control of logistics activities are used to ensure efficient product delivery.

KEYWORDS: Inventory; Transportation; Management; Sales.

1 INTRODUÇÃO

A gestão de estoques representa um componente essencial para a eficiência operacional das organizações, sendo diretamente responsável por equilibrar a oferta e a demanda de produtos, reduzir custos e garantir a disponibilidade de mercadorias no momento adequado. Segundo Corrêa e Corrêa (2004), o estoque é um recurso que as empresas utilizam para atender às necessidades dos clientes, viabilizando o fornecimento dos produtos solicitados com maior agilidade. No entanto, quanto maior a diversidade de itens comercializados, maior a complexidade no controle e na organização dos estoques.

Nesse contexto, a gestão estratégica de estoques é considerada uma prática fundamental dentro da cadeia de suprimentos. Conforme salientam Slack et al. (2010), a administração eficiente dos estoques influencia significativamente a capacidade da empresa de responder prontamente às demandas do mercado. Além disso, a gestão eficaz de estoques pode se traduzir em vantagem competitiva, conforme observado por Ching et al. (2015), ao permitir que as organizações se adaptem com agilidade às mudanças nas preferências dos consumidores e às variações do ambiente externo.

Dessa forma, compreender os processos e metodologias de controle de estoques torna-se indispensável para organizações que buscam manter-se competitivas e sustentáveis, especialmente em mercados caracterizados por alta rotatividade e exigência de resposta rápida, como é o caso do setor de vendas diretas.

A escolha do tema se justifica pela relevância da gestão de estoques como fator determinante para o sucesso operacional e financeiro das empresas. Silva (2020) destaca que uma administração eficiente dos estoques contribui para a redução de custos operacionais e evita a ocorrência de rupturas ou excessos de produtos, assegurando maior disponibilidade para os clientes. Além disso, Oliveira (2019) reforça que um controle adequado dos estoques influencia positivamente na satisfação do consumidor, ao garantir que os produtos estejam acessíveis no momento certo.

Outro aspecto relevante é a prevenção de perdas decorrentes de obsolescência, danos ou furtos, o que resulta em uma melhor alocação dos recursos disponíveis. Nesse sentido, Souza (2018) enfatiza que a adoção de novas tecnologias e práticas inovadoras pode modernizar os processos logísticos, aumentando a competitividade empresarial. Ainda segundo Pereira (2017), a análise contínua das tendências do setor por meio de estudos de mercado permite às organizações uma atuação proativa frente à concorrência, reforçando sua sustentabilidade a longo prazo.

No caso da empresa estudada, que atua com o modelo de venda direta e utiliza exclusivamente o transporte rodoviário, localizada na zona sul de São Paulo, a gestão de estoques tem impacto direto na eficiência da distribuição e na satisfação dos clientes. A análise do sistema adotado permite compreender a influência do estoque na performance logística e comercial da franquia.

Desta forma, este estudo tem como objetivo analisar as práticas de gestão de estoques utilizadas na unidade de Venda Direta do Grupo Incense, franquia do Grupo Boticário, com foco em identificar metodologias, avaliar sua eficiência e entender o impacto dessas práticas na distribuição dos pedidos e no desempenho da empresa frente ao mercado competitivo atual.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Fundamentos da Gestão de Estoque

O controle de estoques é um elemento vital para a gestão eficaz de uma empresa, independentemente do seu setor de atuação. Esse conceito refere-se ao processo de

monitoramento, organização e gestão dos itens armazenados pela empresa, sejam eles matérias-primas, produtos em processo ou produtos acabados. Em essência, o controle de estoques visa garantir que a empresa tenha a quantidade certa de produtos disponíveis no momento certo, evitando excessos ou faltas que possam comprometer a operação e os resultados financeiros (MARTELLI E DANDARO, 2015).

Segundo Gonçalves et al. (2020), a importância do controle de estoques para as empresas é multifacetada. Primeiramente, ele está diretamente relacionado à gestão financeira, uma vez que os estoques representam um investimento significativo de capital. Manter níveis adequados de estoque ajuda a otimizar o uso dos recursos financeiros da empresa, evitando a imobilização excessiva de capital em estoques desnecessários ou custos adicionais relacionados à falta de produtos.

Inclusive, Gonçalves et al. (2020) pontuam que, o controle de estoques desempenha um papel fundamental na garantia da continuidade das operações da empresa. Ter os produtos certos disponíveis no momento certo é essencial para atender à demanda dos clientes e evitar atrasos na produção ou na entrega. Isso contribui para a satisfação do cliente, fortalece a reputação da empresa no mercado e pode gerar vantagens competitivas.

Outro aspecto importante do controle de estoques é sua influência sobre a eficiência operacional. Uma gestão adequada dos estoques permite reduzir desperdícios, minimizar custos de armazenagem e otimizar o uso dos recursos da empresa. Além disso, o controle de estoques está intimamente ligado à gestão da cadeia de suprimentos, uma vez que afeta diretamente a relação com fornecedores e a logística de distribuição (GIACOMIN E SERVARE JUNIOR, 2022).

Assim, Gonçalves et al. (2020) pontuam que, o controle de estoques é essencial para o bom funcionamento e o sucesso de uma empresa. Ao garantir a disponibilidade dos produtos certos no momento certo, ele contribui para a eficiência operacional, a gestão financeira e a satisfação do cliente. Portanto, é fundamental que as empresas adotem práticas eficazes de controle de estoques e estejam atentas às mudanças e desafios do ambiente empresarial para manter sua competitividade e sustentabilidade.

2.2 Métodos e Ferramentas de Controle de Estoques

Os métodos e ferramentas de controle de estoques desempenham um papel crucial na eficiência operacional e na gestão financeira das empresas. Existem diversas abordagens e tecnologias disponíveis para ajudar as empresas a monitorar, organizar e gerenciar seus estoques de forma eficaz (GONÇALVES et al. 2020).

Segundo Martelli e Dandaro (2015), um dos métodos mais tradicionais de controle de estoques é o inventário periódico, no qual os estoques são contados manualmente em intervalos regulares. Embora esse método seja simples e de baixo custo, ele pode ser trabalhoso e propenso a erros, especialmente em empresas com grande volume de produtos.

Uma alternativa mais avançada é o inventário permanente, que utiliza sistemas informatizados para monitorar continuamente os níveis de estoque. Com essa abordagem, cada entrada e saída de produtos é registrada em tempo real, fornecendo informações precisas e atualizadas sobre o estoque disponível. Isso permite uma gestão mais ágil e eficiente dos estoques, além de facilitar a identificação de problemas e oportunidades de melhoria (GONÇALVES et al. 2020).

Além dos métodos de inventário, Giacomini e Servare (2020) pontuam que, existem diversas ferramentas e tecnologias que podem ser utilizadas para otimizar o controle de estoques. Os sistemas de gestão de estoques (SGE) são exemplos de ferramentas que ajudam as empresas a monitorar e gerenciar seus estoques de forma integrada, automatizando processos e fornecendo análises detalhadas sobre o desempenho do estoque.

Ainda segundo Giacomini e Servare (2020), outra ferramenta importante são os códigos de barras e os sistemas de identificação por radiofrequência (RFID), que permitem rastrear os produtos de forma precisa e eficiente ao longo de toda a cadeia de suprimentos. Essas tecnologias facilitam o controle de estoques, reduzem erros e agilizam os processos de recebimento, armazenagem e expedição de produtos.

Inclusive, o uso de técnicas de previsão de demanda e análise de estoques pode ajudar as empresas a antecipar as necessidades dos clientes e evitar excessos ou faltas de produtos. Essas técnicas utilizam dados históricos de vendas, tendências de mercado e outros fatores para prever a demanda futura e tomar decisões mais assertivas sobre os níveis de estoque (MARTELLI E DANDARO, 2015).

Finalmente, os métodos e ferramentas de controle de estoques são essenciais para garantir a eficiência operacional, a gestão financeira e a satisfação do cliente nas empresas. Ao adotar práticas e tecnologias adequadas de controle de estoques, as empresas podem reduzir custos, melhorar a qualidade do serviço e ganhar vantagens competitivas no mercado (GONÇALVES et al. 2020).

2.3 O ERP e Sua Função no Controle de Estoques

Para Jenuino et al. (2023), o ERP, que significa Planejamento de Recursos Empresariais, é uma ferramenta vital para a administração unificada dos processos dentro de uma organização. Sua principal função é reunir todas as informações de vários setores em uma única interface, oferecendo uma visão abrangente e em tempo real das atividades da empresa. No que diz respeito à gestão de estoques, o ERP desempenha um papel crucial ao possibilitar o monitoramento preciso das entradas, saídas, saldos e movimentações de materiais, ajudando na tomada de decisões mais acertadas e estratégicas.

No âmbito do gerenciamento de estoques, Paiva e Lanzotti (2022) citam que, o ERP facilita um controle minucioso dos níveis de produtos armazenados, evitando tanto excessos quanto faltas de mercadorias. Isso se torna viável graças à automação em processos como compras, recebimento, armazenagem e vendas. Ao registrar cada movimentação de maneira integrada, o sistema diminui erros humanos, eleva a precisão dos dados e melhora a eficiência nas operações logísticas. Dessa forma, o gestor tem a capacidade de planejar pedidos mais eficazmente e manter o estoque em patamares ideais.

Ademais, o ERP disponibiliza funções como alertas automáticos para a reposição de produtos, monitoramento da validade, rastreamento por lote ou número de série e criação de relatórios de desempenho. Essas ferramentas auxiliam na execução de decisões mais ágeis e fundamentadas, além de otimizar a relação com fornecedores e clientes por meio de entregas mais pontuais e previsíveis. A utilização do ERP também diminui a dependência de planilhas manuais e descentralizadas, que frequentemente são propensas a erros e perda de dados (JENUINO et al. 2023).

Outro aspecto importante para Sinchetti e Bertaci (2021), é a capacidade do ERP de conectar o gerenciamento de estoques a outros departamentos da empresa, como compras, vendas, produção e finanças. Por exemplo, ao registrar uma venda, o sistema atualiza automaticamente o estoque, fornece uma previsão de receita e pode até gerar uma nova ordem de compra para reposição do item vendido. Essa interligação entre setores promove uma gestão mais eficiente, evita retrabalhos e favorece o crescimento sustentável do negócio.

No setor industrial, a sinergia do ERP com a produção possibilita alinhar o controle de estoques às exigências do chão de fábrica. É possível calcular o consumo médio de insumos, programar ordens de produção de acordo com a demanda e reduzir desperdícios. No varejo, o ERP colabora para identificar quais produtos têm maior ou menor rotatividade, permitindo promoções estratégicas e um melhor uso do espaço físico do estoque. Assim, o sistema não

apenas organiza as operações, mas também auxilia diretamente no aumento da lucratividade da empresa (PADULA et al. 2021).

Finalmente, é possível afirmar que o ERP se tornou uma solução essencial na época da transformação digital. Sua implementação traz maior rapidez, clareza e supervisão sobre os estoques, além de fomentar um ambiente de gestão guiado por informações. Ao selecionar o sistema ideal e realizá-lo de forma apropriada, negócios de qualquer tamanho podem alcançar melhorias operacionais significativas, remover obstáculos e fortalecer sua competitividade no mercado. Assim, a gestão de estoques através do ERP deixa de ser apenas uma atividade técnica e se transforma em uma vantagem estratégica (SINCHETTI E BERTACI, 2021).

2.4 Just in Time no Controle de Estoques

O sistema Just in Time (JIT), que foi desenvolvido e popularizado pela indústria automotiva do Japão, especialmente pela Toyota, é uma abordagem de produção que busca alinhar a fabricação à demanda real, evitando a criação de estoques desnecessários. A essência do JIT é clara e impactante: produzir a quantidade correta, no tempo adequado e com a qualidade desejada. Esse modelo representa uma transformação significativa em comparação ao método tradicional de estocagem, que se baseia na produção em massa e na formação de reservas de segurança. Com a metodologia JIT, a prioridade é a eficiência, a diminuição de desperdícios e a evolução contínua dos processos (MOURA et al. 2017).

No que diz respeito à gestão de estoques, Abrão Junior et al. (2022), o Just in Time sugere a eliminação ou a significativa redução dos estoques intermediários e finais. Isso é viável através de uma cadeia de suprimentos extremamente bem organizada, onde insumos e matérias-primas chegam à linha de produção apenas no momento em que são necessários. Assim, a empresa previne gastos com armazenamento, evita a obsolescência de produtos e libera capital que estaria ocioso. Essa filosofia requer que os fornecedores cumpram rigorosamente os prazos e as quantidades exatas solicitadas, o que implica em parcerias confiáveis e processos logísticos extremamente eficientes e monitorados.

Para Gonçalves et al. (2020), um dos principais diferenciais do JIT é a sua ênfase na identificação e eliminação de desperdícios em todas as fases da cadeia produtiva. Esses desperdícios podem incluir produção excessiva, tempos de espera, transporte desnecessário, processos ineficientes, excesso de estoques, movimentações desnecessárias e produtos defeituosos. Ao adotar essa perspectiva, as empresas conseguem operar utilizando menos recursos, reduzindo custos operacionais e aumentando a agilidade diante das mudanças do mercado. Contudo, a implementação bem-sucedida do JIT exige um planejamento rigoroso, treinamento das equipes e uma cultura organizacional voltada para a busca da excelência operacional.

Embora os benefícios do JIT sejam evidentes, esse sistema também enfrenta desafios significativos. O mais importante deles é a vulnerabilidade a interrupções na cadeia de suprimentos. Uma vez que o sistema opera com estoques mínimos, qualquer atraso na entrega de insumos pode interromper toda a produção. Isso torna as organizações mais suscetíveis a problemas externos, como greves, desastres naturais ou falhas logísticas. Por essa razão, muitas empresas optam por uma abordagem híbrida do JIT, mantendo estoques mínimos de segurança para produtos críticos, combinando os princípios enxutos com uma flexibilidade estratégica (ABRÃO JUNIOR et al. 2022).

Para Gonçalves et al. (2020), um fator importante na administração JIT é a função da tecnologia. Sistemas de informação integrados, como o ERP, são essenciais para assegurar o fluxo constante de informações entre departamentos, fornecedores e consumidores. Ferramentas como automação, monitoramento em tempo real, inteligência artificial e análise de dados são úteis para prever necessidades, acompanhar entregas e realizar decisões de forma

mais ágil e precisa. Dessa forma, a tecnologia se torna um facilitador que torna o JIT viável em ambientes dinâmicos e complexos.

Resumidamente, o Just in Time é uma metodologia contemporânea e eficaz para a gestão de inventários, que segue os princípios da produção enxuta. Seus principais objetivos incluem minimização de custos, eliminação de desperdícios e aumento da agilidade da empresa em responder às demandas do mercado. Contudo, sua implementação requer uma estrutura organizacional bem preparada, processos padronizados, fornecedores de confiança e o apoio de tecnologias avançadas. Quando aplicado corretamente, o JIT pode se transformar em uma vantagem competitiva significativa, aumentando a produtividade e a qualidade dos produtos ou serviços oferecidos (MOURA, 2017).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta investigação se classifica como qualitativa, exploratória, bibliográfica e de estudo de caso, de acordo com as categorias descritas por autores como Gil (2019). A abordagem qualitativa viabiliza uma interpretação mais detalhada dos fenômenos analisados, levando em conta elementos subjetivos e contextuais que não são passíveis de mensuração. Lakatos e Marconi (2010) afirmam que a pesquisa qualitativa é particularmente valiosa na interpretação de significados e dinâmicas sociais do ponto de vista dos participantes do processo.

A pesquisa é também exploratória, visando a oferecer uma maior compreensão sobre o tópico da administração de estoques na área de vendas diretas, em especial nas franquias de cosméticos, além de estabelecer bases para futuras investigações (GIL, 2019). Adicionalmente, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pois fundamenta-se na revisão de materiais previamente publicados — incluindo livros, artigos acadêmicos, dissertações, teses, revistas eletrônicas e sites especializados — com o objetivo de suportar teoricamente os conceitos e práticas analisados. Conforme indicado por Lakatos e Marconi (2010), a pesquisa bibliográfica envolve um levantamento e análise sistemático de publicações relevantes para o objeto de estudo, sendo fundamental para a criação de um referencial teórico robusto.

Esta investigação é classificada como qualitativa, exploratória, bibliográfica e de estudo de caso, conforme as categorias sugeridas por autores como Gil (2019). A abordagem qualitativa facilita uma compreensão detalhada dos fenômenos em análise, levando em conta aspectos subjetivos e contextuais que não podem ser medidos de forma numérica. Conforme mencionado por Lakatos e Marconi (2010), a pesquisa qualitativa é particularmente valiosa quando se pretende decifrar significados e interações sociais sob a ótica dos participantes do processo.

Além disso, a pesquisa apresenta um caráter exploratório, com o intuito de aumentar a familiaridade em relação ao tópico da gestão de estoques no ramo de vendas diretas, com ênfase nas franquias de cosméticos, e criar fundamentos iniciais para investigações subsequentes (GIL, 2019). De maneira complementar, este estudo é bibliográfico, pois se apóia na análise de materiais já publicados — como livros, artigos acadêmicos, teses, dissertações, periódicos online e sites especializados — com a finalidade de embasar teoricamente os conceitos e práticas em exame. Segundo Lakatos e Marconi (2010), a pesquisa bibliográfica envolve a reunião e análise sistemática de publicações relevantes ao tema de estudo, sendo vital para a elaboração de um referencial teórico robusto.

A abordagem de estudo de caso foi escolhida como método para analisar, de forma detalhada, a realidade de uma organização específica: o Grupo Incense, que faz parte da rede O Boticário e atua no setor de vendas diretas na zona sul da cidade de São Paulo. Gil (2019) enfatiza que o estudo de caso é adequado quando se busca investigar um fenômeno atual dentro de seu contexto real, especialmente quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente delimitadas.

A coleta de dados empíricos foi realizada através de entrevistas semiestruturadas com dois profissionais da organização: Sra. Andréa Mistrone, gerente geral dos Espaços do Revendedor da Venda Direta, e Sr. Leonardo Rosa de Jesus, líder geral do setor de Estoque. As entrevistas seguiram um roteiro previamente criado, com perguntas abertas, o que permitiu a obtenção de informações significativas a partir das experiências práticas dos entrevistados. Essa metodologia, segundo Lakatos e Marconi (2010), possibilita ao pesquisador investigar as percepções e interpretações dos participantes, enriquecendo a análise qualitativa.

Os dados coletados foram organizados e analisados à luz do referencial teórico desenvolvido a partir da literatura pertinente, permitindo uma articulação entre teoria e prática. A análise procurou identificar padrões, práticas e desafios relacionados à gestão de estoques, enfatizando a eficiência operacional e a logística de distribuição da empresa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

O presente estudo de caso foi elaborado para examinar as técnicas de gestão de estoques utilizadas pela unidade de Venda Direta do Grupo Incense, uma franquia pertencente ao Grupo Boticário localizada na zona sul de São Paulo. Esta unidade desempenha um papel crucial entre a indústria e os revendedores, encarregando-se da recepção, armazenamento, separação e distribuição dos pedidos de produtos de fragrâncias, cosméticos e cuidados pessoais.

A coleta de informações foi conduzida através de entrevistas semiestruturadas com dois profissionais que atuam diretamente nas operações logísticas da empresa: a gerente geral dos Espaços do Revendedor, Sra. Andréa Mistrone, e o líder de estoque, Sr. Leonardo Rosa de Jesus. O propósito das entrevistas foi entender as metodologias empregadas na gestão de estoques, os processos operacionais, os indicadores utilizados para medir o desempenho e os desafios enfrentados ao longo do processo.

Foi observado que a unidade utiliza uma abordagem híbrida para a gestão de estoques, que mescla práticas convencionais, como o controle periódico com planilhas e inventários manuais, a ferramentas adicionais do sistema ERP fornecido pela franqueadora. Esse sistema possibilita acompanhar em tempo real a rotatividade de produtos e gera alertas automáticos para reabastecimento, baseado no histórico de demanda. Ademais, o sistema ERP, conectado à matriz, faz previsões de demanda e automatiza os pedidos com base no histórico de vendas. Segundo Garcia et al. (2023), essa estratégia é comum entre empresas que buscam minimizar despesas com armazenagem e otimizar o fluxo contínuo de materiais. Todavia, em datas especiais como o Dia das Mães e o Natal, a unidade opera com um volume 35% superior à média mensal, utilizando um modelo de estoque de antecipação. A estratégia de reposição adotada se fundamenta principalmente no modelo Just in Time, visando a diminuição de estoques parados e aumento da rotatividade, embora, durante períodos sazonais, ocorra um incremento nos estoques para atender à demanda elevada.

A precisão do estoque físico em relação ao sistema é assegurada por meio de inventários cíclicos semanais, com uma amostragem rotativa de 20% dos SKUs. Essa abordagem busca reduzir erros de controle sem que seja necessário interromper a operação para a realização de inventários gerais. De acordo com Araujo et al. (2020), o inventário cíclico se mostra uma ferramenta eficiente para ambientes de alta rotatividade, pois oferece confiabilidade nas informações sem comprometer a produtividade. Os registros internos demonstram uma precisão média de 97,3% (Tabela 1), um valor que supera a média recomendada pela literatura, que é em torno de 95% para operações de distribuição (CARVALHO et al., 2020).

Tabela 1 - Indicadores

Indicador	Resultado Apurado
Acuracidade de Estoque	97,3%
Tempo médio de separação de pedidos	22 horas
Índice de pedidos completos	96,1%
Aumento sazonal no volume de estoque	+35%
Frequência de inventário cíclico	Semanal (20%/sem)

Fonte: O Autores (2025)

Outro aspecto positivo observado é a aplicação de gestão visual e endereçamento fixo, onde as áreas e os produtos são identificados por cores e códigos, tornando mais simples o processo de escolha e separação de pedidos. O tempo médio para separação foi registrado em 22 horas, enquanto a taxa de finalização de pedidos sem devoluções alcançou 96,1% no último trimestre. De acordo com Carvalho e Mazzotti (2024), a clareza e a padronização no arranjo físico contribuem de maneira significativa para a eficiência das operações logísticas e a diminuição de erros humanos.

Entretanto, alguns obstáculos ainda estão presentes. O sistema ERP não está completamente conectado ao procedimento de devoluções, resultando em lentidão no tratamento de trocas e na reintegração de produtos ao estoque. Além disso, a limitação de espaço físico impede a ampliação das operações e a adoção de tecnologias automatizadas, como rádio frequência (RFID) ou esteiras automáticas de separação, que poderiam aumentar a eficiência operacional. Maduro e Rodriguez (2024) afirma que a falta de infraestrutura física é uma das principais barreiras à implementação de tecnologias logísticas avançadas em pequenas e médias empresas.

Os efeitos da gestão de estoques sobre a distribuição são claros. A rapidez na separação e o elevado nível de precisão geram satisfação entre os revendedores, refletindo diretamente nos resultados comerciais da franquia. Assereui et al. (2025) enfatizam que a excelência no serviço logístico é um fator competitivo essencial em setores altamente dinâmicos, como o de cosméticos e perfumaria, onde a velocidade de entrega afeta a decisão de recompra.

Com base nas informações coletadas e nas boas práticas que já foram estabelecidas, é recomendado investir em tecnologias de rastreamento de pedidos, aprimorar a integração do sistema de devoluções e, a médio prazo, reevaluar o espaço logístico. Essas medidas podem aumentar ainda mais a competitividade da unidade e preparar a empresa para o crescimento futuro no canal de vendas diretas, que tem sido impulsionado pelo comércio eletrônico e pelo fortalecimento do modelo de negócios multicanal.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A investigação realizada possibilitou a identificação e a avaliação crítica das práticas de gerenciamento de inventário implementadas na unidade de Venda Direta do Grupo Incense, franquia do Grupo Boticário situada na região sul de São Paulo. Durante o estudo, foi possível notar que a companhia utiliza métodos reconhecidos na literatura pertinente, como a abordagem de controle por classificação ABC, a adoção de sistemas integrados (ERP) e a avaliação do giro dos produtos, revelando um nível elevado de sofisticação em seus processos logísticos. Tais táticas são essenciais para alcançar um desempenho operacional eficaz e para manter um fluxo constante de mercadorias, diminuindo gastos operacionais e elevando a disponibilidade dos produtos no ponto de venda.

Através das conversas realizadas e da observação direta, foi constatado que o controle sistemático do estoque na unidade não apenas reduz perdas por obsolescência ou vencimento,

mas também permite uma resposta mais rápida às exigências dos revendedores e dos consumidores finais. Ao incorporar a gestão de estoques como um aspecto estratégico de sua estrutura de negócios, a empresa garante que os pedidos sejam atendidos com maior eficácia, resultando em elevados índices de atendimento e satisfação do cliente.

Um outro ponto significativo observado foi a relação mútua entre a administração de estoques e a estratégia de distribuição adotada pela unidade. Como o transporte rodoviário é o único meio utilizado pela empresa, a precisão das informações de estoque e a previsão de demanda tornam-se ainda mais vitais para a efetividade das entregas. A integração entre os departamentos de estoque, vendas e logística é um fator que contribui diretamente para o bom desempenho da unidade diante das exigências do mercado, conforme relatado pelos gestores. Isso valida as ideias de Corrêa e Corrêa (2004) e Ching (2015), que destacam a relevância da harmonização entre os processos operacionais e a estratégia organizacional para alcançar resultados superiores.

Com base nas informações examinadas e nos resultados alcançados, pode-se afirmar que a administração de estoques na unidade em questão não apenas realiza sua função técnica de controle e fornecimento, mas também serve como um componente fundamental para o desempenho do negócio. A habilidade da unidade em se adaptar rapidamente às alterações nas preferências dos consumidores, manter altos índices de disponibilidade de mercadorias e reduzir perdas e despesas demonstra uma administração atual, eficaz e focada na evolução contínua. Para pesquisas futuras, sugere-se uma maior profundidade na análise quantitativa dos indicadores de desempenho logístico da organização, além de explorar como as novas tecnologias, incluindo inteligência artificial e automação, influenciam a melhoria dos processos de gestão de estoques.

REFERÊNCIAS

ABRÃO JUNIOR, A. A.; OLIVEIRA, C.; SOUSA, I. M. C. et al. A aplicação da filosofia Just in Time: impactos no estoque em um estudo comparativo. **XIII FATECLOG**, Mauá, 2022.

ARAUJO, Matheus Soares, FERNANDES, Guilherme Siqueira e OLIVEIRA, Rodrigo Dourado. **A importância do inventário cíclico para aumento da acuracidade do estoque**. 35 f. Trabalho de Conclusão de Curso de Tecnólogo em Logística. Faculdade de Tecnologia de Jundiaí - “Deputado Ary Fossen”. Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza. Jundiaí. 2020.

ASSEREUI, Leonardo Fernandes; RODRIGUES, Joice Martinha; SOUZA, Érika Márcia Assis de. et al. Avaliação de estratégias de gestão de estoque para maximização de processos produtivos. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 16, n. 3, 2025.

CARVALHO, Alan de Jesus Marinho; ARAUJO, Dinaldo; ARAUJO, Tiago Magella Miranda de. Rotatividade de estoque: um indicador para gestão do setor supermercadista. In: SENGI – SIMPÓSIO DE ENGENHARIA, GESTÃO E INOVAÇÃO, 3., 2020. **Anais [...]**. [S. l.]: Universidade da Amazônia, 2020.

CARVALHO, Eric Costa; MAZZOTTI, Madelon. Aplicação das boas práticas de gestão de estoques em uma microempresa de Santa Catarina. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, v. 24, n. 2, 2024.

GARCIA, Beatriz Negrão de Lima; ABREU, Maria Nathiely Olicerio de; SILVA, Monique de Sales da. et al. Estudo da implementação de um sistema ERP em uma prestadora de serviços industriais. **Engenharias**, v. 27, ed. 128, 24 nov. 2023.

GIACOMIN, C.; SERVARE JUNIOR, M. W. J. Controle de estoques como diferencial estratégico: aplicação em uma empresa varejista do segmento têxtil. **Brazilian Journal of Production Engineering**, 8(3), 2022, 77–90.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2019.

GONÇALVES, L. C.; GOMES, K. H.; PEREIRA, R. N. et al. Considerações sobre o processo de gestão e controle de estoques aplicado em uma farmácia de pequeno porte. **Cafi**, v. 3 n. 2, 2020, p. 165-174.

JENUINO, T. F.; BUSCARIOLO, L.; KUMANAYA, D. R. G. A aplicação de sistema ERP em gestão de estoques: um estudo multicaso. **Regas**, v. 9, n. 4, 2023.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MADURO, R. S.; RODRIGUEZ, C. M. T. Barreiras que limitam a implementação da logística reversa. **Revista de Gestão e Secretariado – GeSec**, V. 15, N. 4, P.01-22, 2024.

MARTELLI, L. L.; DANDARO, F. **Planejamento e controle de estoque nas organizações**. Universidade Tecnológica Federal do Paraná - UTFPR Campus Ponta Grossa - Paraná - Brasil ISSN 1808-0448 / v. 11, n. 02: p. 170-185, 2015.

MOURA, R. E. L.; RUZENE, D. S.; SILVA, D. P. O Just in Time como método de planejamento e controle: uma revisão bibliográfica. **Anais do IX Simpósio de Engenharia de Produção de Sergipe**, 2017.

PADULA, M. I. J.; PERES, O. A. A.; MAMBELLI, N. A. et al. A importância o uso de software ERP como ferramenta para um eficiente controle de estoque. **XII FATECLOG**, Mogi das Cruzes, 2021.

PAIVA, André Luiz do Nascimento; LANZOTTI, Carla Regina. Impacto de um sistema ERP na gestão de estoques. **Revista Interface Tecnológica**, v. 19, n. 2, p. 879-890, dez. 2022.

SINCHETTI, Andresa Medalha; BERTACI, Moacir José. Gestão de estoque e a implementação do sistema ERP. **Revista Interface Tecnológica**, v. 18, n. 2, 2021.