

CENTRO PAULA SOUZA
ETEC PAULINO BOTELHO
Técnico em Administração

Leticia Pérola Carminhola
Adrielly de Souza Costa
Mel Andra Ramos Sant'Ana

A IMPORTÂNCIA DA GESTÃO DE ESTOQUE NO E-COMMERCE

São Carlos

2026

Leticia Pérola Carminhola
Adrielly de Souza Costa
Mel Andra Ramos Sant'Ana

GESTÃO DE ESTOQUE NO E-COMMERCE

**Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso Técnico
em São Carlos da Etec Paulino
Botelho, orientado pelo Prof.
Diego Salviano de Matos, como
requisito parcial para obtenção
do título de técnico em
Administração.**

São Carlos
2026

RESUMO

Esse trabalho de conclusão de curso tem como objetivo analisar o crescimento do e-commerce mudou totalmente o jogo pra empresas. Hoje vender online é atender o Brasil inteiro, e se a empresa não tiver um controle de estoque bom, a chance de dar ruim é enorme. Estoque bagunçado gera cliente insatisfeito, atraso na entrega, produto em falta, custo alto e venda perdida. Por outro lado, quando a gestão de estoque é bem-feita, a empresa economiza, evita desperdício e ainda sai na frente da concorrência.

O objetivo geral é mostrar o quanto a gestão de estoque é importante para e-commerce funcionar direito e dar lucro. E os objetivos específicos são analisar onde as empresas mais erram, descobrir as melhores práticas, ver como a tecnologia ajuda nesse controle e propor melhorias que realmente façam diferença.

O e-commerce nada mais é que comprar e vender pela internet. Só que com essa facilidade toda, o consumidor quer tudo pra ontem. Aí que entra o estoque: se não tiver o produto na hora que o cliente quer, ele vai comprar em outro lugar. Então o estoque deixou de ser só um depósito e virou parte estratégica do negócio.

Uma boa gestão de estoque ajuda em várias coisas. Primeiro, reduz custo, porque para de gastar com produto parado, vencido ou espaço de armazém à toa. Segundo, deixa a operação mais rápida, porque tudo fica organizado e dá pra responder à demanda sem sufoco. Terceiro, garante a satisfação do cliente, já que o produto vai estar disponível quando ele precisar. Além disso, ajuda a planejar melhor as compras e a produção, porque com dados certos dá pra prever o que vai vender mais. E no fim, tudo isso deixa a empresa mais competitiva, com preço melhor e mais agilidade pra lançar produto

Já o controle de estoque é gerenciar tudo que entra e sai, desde quando a mercadoria chega até sair pro cliente. Não é só contar caixa, é fazer o negócio andar. O controle bom evita falta de produto, excesso de mercadoria, desperdício, coisa estragando e dinheiro parado. Também ajuda o gestor a entender a demanda, planejar a produção e cortar custos. No fim, estoque é dinheiro, então quanto mais ele girar, melhor pro caixa da empresa.

No geral, o trabalho defende que e-commerce sem gestão de estoque é tiro no pé. Com método certo e tecnologia, a empresa para de perder dinheiro, atende melhor e consegue crescer de verdade.

Palavras-chaves: E-commerce, Gestão de estoque, Controle de estoque, Logística, Satisfação do cliente, Redução de custos, Competitividade, Eficiência operacional, Tecnologia e Demanda

ABSTRACT

This final course project aims to analyze how the growth of e-commerce has completely changed the game for companies. Today, selling online means serving the entire country, and if a company doesn't have good inventory control, the chance of things going wrong is enormous. Disorganized inventory leads to dissatisfied customers, delivery delays, product shortages, high costs, and lost sales. On the other hand, when inventory management is done well, the company saves money, avoids waste, and even gets ahead of the competition.

The overall goal is to show how important inventory management is for e-commerce to function properly and generate profit. Specific objectives include analyzing where companies most often make mistakes, discovering best practices, seeing how technology helps in this control, and proposing improvements that truly make a difference.

E-commerce is simply buying and selling online. But with all this ease, consumers wanted everything yesterday. That's where inventory comes in: if the product isn't available when the customer wants it, they'll buy it elsewhere. So, inventory has ceased to be just a storage facility and has become a strategic part of the business.

Good inventory management helps in several ways. First, it reduces costs because it stops wasting money on stagnant or expired products or wasted warehouse space. Second, it speeds up operations because everything is organized and demand can be met without stress. Third, it ensures customer satisfaction, as the product will be available when needed. Furthermore, it helps to better plan purchases and production because accurate data allows for predicting what will sell best. And in the end, all of this makes the company more competitive, with better prices and greater agility in launching products.

Inventory control, on the other hand, is about managing everything that enters and leaves the company, from when the merchandise arrives until it leaves for the customer. It's not just about counting cash; it's about making the business run smoothly. Good control prevents product shortages, excess merchandise, waste, spoilage, and idle capital. It also helps managers understand demand, plan production, and cut costs. Ultimately, inventory is money, so the faster it moves, the better for the company's cash flow.

Overall, this work argues that e-commerce without inventory management is a self-sabotaging strategy. With the right methodology and technology, the company stops losing money, provides better service, and is able to truly grow.

Keywords: E-commerce. Inventory management. Stock control. Logística. Customer satisfaction. Cost reduction. Competitiveness. Operational efficiency. Technology and Demand.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. OBJETIVOS	9
2.1 Objetivo geral	9
2.2 Objetivos específicos	9
2.3 Justificativa	9
3. REFERENCIAL TEÓRICO	10
3.1 Conceito de e-commerce	10
3.2 Importância da Gestão de Estoque.....	11
3.3 Tipos de estoque.....	13
4. CONTROLE DE ESTOQUE	15
4.1 O que é o controle de estoque	15
4.2 Métodos de controle	17
4.3 Giro de Estoque	20
5.1 Organização do almoxarifado	21
5.2 Movimentação de Materiais	25
6. ANÁLISE E MELHORIA NA GESTÃO DE ESTOQUE.....	26
6.1 Principais falhas	26
6.2 Tecnologia aplicada	27
6.3 Propostas de melhoria	27
7. CONCLUSÃO	28
8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29

1. INTRODUÇÃO

O comércio eletrônico cresceu de forma absurda nos últimos anos e mudou completamente a maneira como as empresas vendem e como o cliente compra. Hoje, com poucos cliques, uma loja consegue atender o Brasil inteiro. Mas junto com essa facilidade veio um desafio enorme: se a empresa não souber controlar o estoque, a operação inteira desanda. Estoque mal gerenciado vira um efeito dominó. Falta produto, entrega atrasa, cliente reclama, a venda cai e o custo lá em cima. E-commerce vive de agilidade e disponibilidade, então não dá para vacilar. Por outro lado, quando o controle de estoque é bem feito, a história muda. A empresa gasta menos com produto parado ou vencido, responde rápido à demanda, mantém o cliente satisfeito e ainda fica mais competitiva no mercado. A tecnologia entrou para ajudar nisso, trazendo sistemas que monitoram tudo em tempo real e dão mais precisão para o gestor. Só que não adianta ter ferramenta boa se não entender os conceitos por trás. Por isso, este trabalho analisa a importância da gestão de estoque no e-commerce. A ideia é identificar onde as empresas mais erram, mostrar as boas práticas, entender como a tecnologia impacta nesse processo e propor melhorias que realmente façam diferença no resultado.

No fim, a proposta é simples: mostrar que no e-commerce o estoque deixou de ser só um depósito e virou parte estratégica do negócio. Sem ele funcionando redondo, não tem crescimento.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Analisar a importância da gestão de estoque para o e-commerce e como uma gestão aplicada da forma certa traz bons resultados para uma empresa.

2.2 Objetivos específicos

- Analisar as principais falhas das empresas;
- Encontrar boas práticas dentro da gestão;
- Analisar como o uso da tecnologia impacta na melhoria;
- Propor melhorias significativas

2.3 Justificativa

Este trabalho foi desenvolvido devido à crescente importância do e-commerce no mercado atual e aos desafios que as empresas enfrentam para manter seus estoques organizados e alinhados às demandas dos consumidores. Uma gestão de estoque eficiente é fundamental para evitar perdas, reduzir custos, garantir a disponibilidade dos produtos e proporcionar maior satisfação aos clientes. Além disso, o estudo desse tema contribui para a compreensão de práticas e ferramentas que auxiliam na melhoria dos processos logísticos, sendo de grande relevância para a formação técnica em Administração. Dessa forma, a pesquisa busca demonstrar como a gestão de estoque pode contribuir para o crescimento sustentável das empresas e para o sucesso das operações no comércio eletrônico.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1 Conceito de e-commerce

O e-commerce, também conhecido como comércio eletrônico, refere-se à compra e venda de produtos ou serviços por meio da internet. Nos últimos anos, esse modelo de negócio tem apresentado um crescimento significativo, impulsionado pelo avanço da tecnologia e pela busca dos consumidores por mais praticidade e comodidade nas compras.

Com a expansão do comércio eletrônico, as empresas passaram a atender clientes de diferentes regiões de forma rápida e eficiente. No entanto, esse crescimento também trouxe desafios relacionados à organização e ao controle dos produtos comercializados. Nesse cenário, a gestão de estoque torna-se essencial para garantir que os produtos estejam disponíveis no momento certo, contribuindo para a satisfação dos clientes e para o bom desempenho das operações da empresa.

3.2 Importância da Gestão de Estoque

A gestão de estoque desempenha um papel fundamental no sucesso das organizações, sendo um elemento estratégico que influencia diretamente os resultados operacionais e financeiros das empresas. Sua importância é multifacetada, abrangendo desde a redução de custos até a melhoria da competitividade no mercado.

Em primeiro lugar, destaca-se a redução de custos como um dos principais benefícios de uma gestão de estoque eficiente. O controle adequado evita gastos desnecessários com armazenagem excessiva, minimiza perdas decorrentes de produtos vencidos ou obsoletos e reduz o capital imobilizado em mercadorias paradas. Dessa forma, a empresa consegue otimizar seus recursos financeiros e direcioná-los para outras áreas estratégicas.

Além disso, a gestão de estoque contribui significativamente para a eficiência operacional. Um controle rigoroso permite maior agilidade nos processos logísticos, possibilitando que a empresa responda rapidamente às variações da demanda. Isso evita tanto a falta de produtos, que pode resultar em perda de vendas, quanto o excesso de mercadorias, que gera custos adicionais.

Com o objetivo de sintetizar os principais aspectos abordados, apresenta-se o quadro a seguir:

Quadro 1 - Importância da Gestão de Estoque

Aspecto	Descrição
Redução de custos	Diminuição de gastos com armazenagem, perdas e capital parado
Eficiência profissional	Maior agilidade e controle nos processos
Satisfação do cliente	Garantia de disponibilidade de produtos
Planejamento	Melhor previsão de demandas e organização de compras

Competitividade	Melhores preços e posicionamento no mercado
-----------------	---

Fonte: Dados da pesquisa.

Outro aspecto relevante é a satisfação do cliente. Manter níveis adequados de estoque garante que os produtos estejam disponíveis no momento certo, atendendo às expectativas dos consumidores. Esse fator é essencial para a fidelização do cliente e para a construção de uma imagem positiva da empresa no mercado.

A gestão eficiente também favorece o planejamento e a previsão de demandas. Com informações precisas sobre o estoque, a empresa pode planejar melhor suas compras e produção, além de antecipar tendências de mercado. Isso possibilita uma atuação mais estratégica e menos reativa diante das mudanças do ambiente competitivo.

Por fim, a gestão de estoque impacta diretamente a competitividade empresarial. Organizações que administram seus estoques de forma eficaz conseguem oferecer preços mais competitivos, lançar novos produtos com maior agilidade e manter uma posição de destaque frente aos concorrentes.

3.3 Tipos de estoque

Existem diferentes tipos de estoque que pode contribuir para a melhoria de uma empresa:

Quadro 2 – Tipos de Estoque

Estoque inativo	Abriga produtos com baixa saída ou pouca procura
Estoque mínima	Quantidade ideal de cada item que deve ser mantida para evitar faltas
Estoque máxima	Quantidade máxima de mercadorias que podem ser guardadas no estoque
Estoque Sazonal	Identifica um aumento na demanda por determinados produtos em um curto período, e eleva a quantidade de itens para satisfazer o consumidor.
Estoque Isolador	Estratégia amplamente utilizada por grandes indústrias, como fábricas do ramo alimentício ou automobilístico.
Estoque de Segurança	Armazenamento de todos os produtos que os clientes comprem, bem como a matéria-prima necessária para sua fabricação. A ideia é manter a cadeia de operações sempre ativa.
Estoque de Contingência	Envolve as mercadorias que ficam guardadas para cobrir erros operacionais, sejam no próprio negócio ou durante as entregas dos produtos pelos fornecedores.

Estoque Consignado	O estoque consignado é aquele gerido por terceiros. Nesse caso, as mercadorias continuam sendo da empresa, mas o espaço usado para o armazenamento é cedido por outra.
Estoque de Ciclo	Cobrir uma alta rotatividade de mercadorias
Estoque Regulador	O estoque regular serve para atender as necessidades de reposição de estoque em empresas com filiais.
Estoque em Trânsito	O estoque em trânsito envolve todas as mercadorias que fazem parte da rota de entrega pelas transportadoras.
Dropshipping	Não existência de um estoque.

Fonte: Dados da pesquisa

4. CONTROLE DE ESTOQUE

4.1 O que é o controle de estoque

O controle de estoque é uma função estratégica essencial para qualquer organização, independentemente do porte ou área de atuação. De acordo com o portal TOTVS (2022), o controle de estoque consiste na gestão de produtos e mercadorias ao longo de toda a sua vida útil dentro da organização, desde o recebimento no armazém até a saída para o cliente final. Não se trata apenas de gerenciar entradas e saídas, mas de dar vazão ao fluxo produtivo e garantir a satisfação do cliente.

O objetivo principal do controle de estoque é manter todos os setores da empresa informados sobre a disponibilidade dos produtos e a necessidade de reposição. Conforme o TOTVS (2022), essa prática proporciona maior previsibilidade para o negócio, ajudando a evitar problemas como falta de produtos, estocagem desnecessária, desperdício de espaço, danificação de mercadorias e perdas por validade vencida.

A função do controle de estoque, segundo a fonte, é reforçar a visão estratégica do gestor. Com um entendimento aprofundado do estoque, é possível compreender melhor o nível de demanda, planejar a produção de forma mais eficiente, reduzir custos desnecessários e aumentar a margem de lucro. Além disso, o controle de estoque atua como um braço da gestão financeira, uma vez que o estoque representa um dos principais ativos da empresa e seu excesso ou falta impacta diretamente o fluxo de caixa (TOTVS, 2022).

Resumidamente, o controle de estoque é uma função estratégica que combina organização das informações, planejamento e integração entre

os setores da empresa, com o propósito de garantir que os produtos certos estejam disponíveis no momento certo com o menor custo possível.

4.2 Métodos de controle

Para que a gestão de estoques seja eficiente, é fundamental adotar métodos adequados à realidade de cada empresa. Conforme o portal Senior (2024), existem diferentes metodologias que podem ser aplicadas conforme o tipo de mercadoria, o volume de vendas e as características do negócio. Os principais métodos de controle de estoque são:

1. PEPS (Primeiro que Entra, Primeiro que Sai):

O método PEPS, sigla para "primeiro a entrar, primeiro a sair", consiste em dar saída primeiro aos produtos que foram adquiridos há mais tempo no estoque. Segundo a Senior (2024), essa é uma estratégia especialmente indicada para produtos perecíveis, por exemplo, alimentos, pois garante que os itens com o prazo de validade mais próximo sejam vendidos primeiro, assim evitando perdas por vencimento.

2. UEPS (Último que Entra, Primeiro que Sai):

O método UEPS, ou "último a entrar, primeiro a sair", funciona de forma inversa ao PEPS: os produtos que saem primeiro são os que chegaram mais recentemente ao estoque. A Senior (2024) destaca que essa estratégia não é recomendada para produtos perecíveis, sendo mais adequada para itens com a vida útil longa, nos quais a data de validade não é um fator crítico.

3. Custo Médio:

Custo médio, também conhecido como média ponderada móvel, consiste em atualizar os valores do estoque à medida que novos produtos são adquiridos. O cálculo é realizado somando-se o valor dos produtos já existentes com o valor dos produtos novos e dividindo-se pela quantidade total de itens em estoque. Esse método permite uma visão mais estável do valor médio dos produtos armazenados.

4. Just in Time:

O método Just in Time, que em português significa “na hora certa”, tem como princípio manter o estoque com a menor quantidade de mercadorias possível.

A Senior (2024) aponta que a principal vantagem desse sistema é a redução dos custos com armazenagem e compras. No entanto, sua aplicação exige fornecedores ágeis e confiáveis, capazes de realizar entregas rápidas e frequentes para evitar a falta de produtos.

5. Curva ABC

A Curva ABC classifica os produtos em três categorias com base no giro de estoque, no faturamento e na lucratividade. De acordo com a Sênior (2024):

- * Categoria A: produtos com giro razoável, alta lucratividade e alto faturamento. São itens que não podem faltar no estoque devido ao retorno significativo que geram para a empresa.

- * Categoria B: produtos com alto giro (alta rotatividade), lucratividade razoável e faturamento alto. Devem representar a maior parte do estoque.

- * Categoria C: produtos com pouco giro, baixa lucratividade e baixo faturamento. São mantidos em menor quantidade, mas ainda assim importantes para atender à demanda dos consumidores.

6. Preço Específico

O método do preço específico consiste em registrar o valor individual de cada unidade em estoque. Essa metodologia é geralmente utilizada para produtos com poucas unidades, mas de alto valor agregado, como veículos e máquinas de grande porte. Por apresentarem menor rotatividade, é viável controlar cada item de forma individual.

7. Sistema WMS (Gestão de Armazenagem)

Além dos métodos tradicionais, a Sênior (2024) destaca a importância de contar com um sistema WMS (Warehouse Management System), que permite automatizar as operações de armazenagem em tempo real. Essa ferramenta tecnológica contribui para aumentar a produtividade logística, otimizar o posicionamento das mercadorias e reduzir erros operacionais.

A escolha do método mais adequado para o controle de estoque depende de diversos fatores, como a área de atuação da empresa, o tipo de produto comercializado, a rotatividade das mercadorias e a capacidade de negociação com fornecedores.

4.3 Giro de Estoque

O giro de estoque é um dos principais indicadores para avaliar a eficiência da gestão de estoques. Conforme o portal TOTVS (2022), trata-se de um modelo de controle que relaciona o estoque médio da empresa com as vendas totais em um determinado período, indicando quantas vezes o estoque foi renovado ao longo desse tempo.

O giro de estoque é calculado pela seguinte fórmula:

$$\text{Giro de Estoque} = \text{Custo dos Produtos Vendidos (CPV)} \div \text{Estoque Médio}$$

Segundo o TOTVS (2022), quanto maior o giro, mais rapidamente os produtos são vendidos e repostos, o que é positivo para a empresa, desde que não ocorram faltas de mercadorias. Já um giro baixo pode indicar excesso de produtos parados, aumentando os custos de armazenagem e o risco de perdas.

A Senior (2024) complementa que não existe um valor ideal único para todos os negócios. Empresas que vendem produtos perecíveis, como alimentos, costumam ter giros mais elevados, enquanto aquelas que comercializam itens de alto valor agregado, como máquinas, apresentam giros mais baixos.

O giro de estoque é estratégico para a empresa por diversos motivos:

- Otimiza o capital de giro: quanto mais rápido o estoque gira, mais rapidamente o dinheiro investido é recuperado.
- Reduz custos: estoque com giro elevado diminui gastos com armazenagem e riscos de obsolescência.
- Auxilia na tomada de decisão: permite planejar compras e produção com mais precisão.

Na Curva ABC, a Senior (2024) destaca que o giro de estoque é um dos critérios de classificação dos produtos, sendo que os itens da categoria B são os que apresentam maior rotatividade.

5. ARMAZENAGEM E MOVIMENTAÇÃO DE MATERIAIS

5.1 Organização do almoxarifado

- Sistema Just in Time (JIT):

Método em que os materiais chegam apenas no momento necessário para utilização, reduzindo estoques excessivos.

Quadro – 3 Organização do almoxarifado

Vantagens	Descrição
Redução de custos	Diminui gastos com armazenamento e excesso de estoque.
Menor desperdício	Evita perda de materiais e produtos parados no almoxarifado.
Melhora na organização	Mantém o almoxarifado mais organizado e funcional.
Maior agilidade	Facilita a entrada, separação e saída de mercadorias.
Melhoria na qualidade	Reduz erros. e aumenta o controle dos processos.
Aumento da produtividade	Os processos se tornam mais rápidos e eficientes.
Melhor aproveitamento do espaço	Com menos estoque acumulado, há melhor uso na área de armazenagem.
Maior produtividade	Permite adaptação mais rápida as mudanças da demanda do mercado.

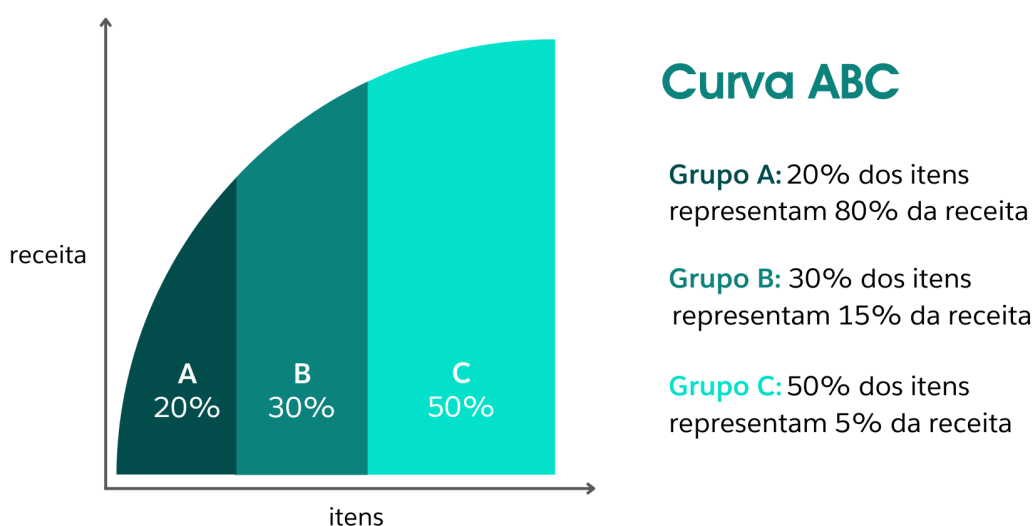
Fonte: Dados da pesquisa

- Organização por Curva ABC:

A Curva ABC é um método utilizado para classificar e organizar os produtos do estoque conforme seu grau de importância e valor para a empresa. Essa ferramenta

auxilia no controle de estoque e na tomada de decisões, permitindo identificar quais produtos possuem maior impacto no faturamento. Exemplo:

Gráfico - 1



Fonte: Salesforce Brasil Blog, 2024

A classificação é dividida em três categorias:

- ✓ Classe A: produtos de maior valor e maior faturamento;
- ✓ Classe B: produtos de importância intermediária;
- ✓ Classe C: produtos de menor valor e menor participação no faturamento.

Na organização de estoque, a Curva ABC contribui para melhor controle dos materiais, redução de erros, otimização do espaço e maior eficiência operacional. Além disso, com o avanço das tecnologias digitais, sistemas como ERP, WMS e inteligência artificial tornaram a Curva ABC mais dinâmica, permitindo atualizações rápidas e maior precisão na gestão dos estoques

- Organização por Endereçamento:

A organização por endereçamento é um sistema utilizado para identificar e localizar os produtos dentro do almoxarifado de forma rápida e organizada. Nesse método, os materiais recebem códigos específicos relacionados a corredores, prateleiras, níveis e posições do estoque.

- ✓ **Rua:** corresponde ao corredor principal entre as estruturas de armazenagem, podendo ser identificada por letras ou números.
- ✓ **Coluna:** representa a sequência vertical de posições localizada dentro de cada rua do estoque.
- ✓ **Nível:** indica a altura ou posição vertical onde o produto ou pallet está armazenado.
- ✓ **Vão:** refere-se ao espaço específico destinado ao armazenamento da mercadoria dentro da estrutura do estoque.

Esse sistema contribui para melhor controle das mercadorias, redução de erros operacionais, otimização do espaço físico e maior agilidade nos processos de armazenagem e expedição. Além disso, muitas empresas utilizam tecnologias como códigos de barras, QR Code e sistemas WMS (*Warehouse Management System*) para tornar o controle do estoque mais eficiente e automatizado. Lembrando que o WSM é um sistema utilizado para controlar e organizar o estoque e o almoxarifado. Ele auxilia na localização, entrada e saída dos produtos, tornando as operações mais rápidas e eficientes.

Além disso, o WMS reduz erros, melhora a organização do estoque e utiliza tecnologias como códigos de barras e leitores digitais para otimizar o controle das mercadorias.

- Método PEPS (Primeiro a Entrar, Primeiro a Sair):

O método PEPS, também conhecido pela sigla FIFO (*First In, First Out*), é um sistema de controle e organização de estoque em que os primeiros produtos armazenados são os primeiros a serem retirados do almoxarifado. Esse método tem como principal objetivo garantir a rotatividade adequada das mercadorias e evitar o acúmulo de produtos antigos no estoque.

Nesse sistema, os materiais são organizados de maneira que os itens recebidos anteriormente permaneçam mais acessíveis para utilização ou expedição antes dos produtos mais recentes. Dessa forma, o método contribui para a redução de perdas, desperdícios e vencimentos de mercadorias.

O PEPS é amplamente utilizado em empresas que trabalham com produtos perecíveis, como alimentos, medicamentos e cosméticos, pois auxilia no controle da validade e na conservação da qualidade dos produtos armazenados. Além disso, esse método melhora a organização do almoxarifado, facilita o controle das entradas e saídas de materiais e aumenta a eficiência das operações logísticas.

Portanto, o método PEPS representa uma importante ferramenta para a gestão de estoques, contribuindo para maior controle, organização e redução de custos operacionais dentro das empresas.

5.2 Movimentação de Materiais

É o processo de deslocamento de produtos, insumos e mercadorias dentro do estoque, armazém ou centro de distribuição. Esse processo influencia diretamente os custos operacionais, a agilidade nas entregas e a satisfação do cliente. Os principais procedimentos e equipamentos utilizados na movimentação de materiais são:

Redução de custos: A movimentação eficiente reduz desperdícios e melhora o uso dos recursos dentro do estoque.

Aumento da produtividade: Processos organizados tornam as operações mais rápidas e eficientes.

Segurança: A organização dos materiais ajuda a evitar acidentes e danos aos produtos.

Satisfação do cliente: Uma movimentação eficiente reduz erros e atrasos, melhorando a qualidade das entregas.

6. ANÁLISE E MELHORIA NA GESTÃO DE ESTOQUE

A análise sistemática da gestão de estoque é condição indispensável para a eficiência operacional no e-commerce. Este tópico aborda as principais falhas identificadas, as soluções tecnológicas disponíveis e as propostas de melhoria capazes de transformar o estoque em vantagem competitiva.

6.1 Principais falhas

Entre as falhas recorrentes que comprometem a operação e a satisfação do cliente, destacam-se: a ausência de integração entre canais de venda (omnichannel), que gera vendas além da disponibilidade física (overbooking); a previsão de demanda inadequada, causando excesso de estoque ou ruptura (stockout); a falta de indicadores de desempenho (KPIs), impedindo decisões baseadas em dados; erros operacionais no armazenamento e na separação de pedidos (picking); negligência no controle de validade de produtos perecíveis; ausência de estoque de segurança; e inventário físico desatualizado, com divergências crônicas entre o registrado e o real. Quando combinadas, essas falhas prejudicam a experiência do cliente e a competitividade do negócio.

6.2 Tecnologia aplicada

Para superar esses problemas, o avanço tecnológico oferece soluções essenciais. O sistema de gestão integrado (ERP) centraliza informações em tempo real, evitando divergências e overbooking. O WMS (Warehouse Management System) automatiza armazenagem e separação de pedidos, reduzindo erros operacionais. Softwares de análise preditiva e inteligência artificial auxiliam na definição de níveis adequados de estoque de segurança. Códigos de barras, QR Code e RFID permitem leitura rápida e inventários precisos, enquanto a integração entre plataformas por APIs garante atualização automática do estoque a cada venda.

6.3 Propostas de melhoria

Além das ferramentas tecnológicas, propõem-se ações práticas de melhoria: implantação de inventário cíclico (contagem rotativa por categorias); definição de estoque de segurança baseado em dados estatísticos; adoção do método PEPS para produtos perecíveis; criação de um dashboard com KPIs como giro de estoque, taxa de ruptura e acurácia do inventário; treinamento contínuo da equipe operacional; política de integração obrigatória entre todos os canais de venda; simulações periódicas de cenários de demanda; e revisão trimestral do mix de produtos, descontinuando itens de baixo giro.

7.CONCLUSÃO

Ao longo deste trabalho, foi possível compreender que a gestão de estoque desempenha um papel fundamental no sucesso das empresas que atuam no e-commerce. Com o crescimento constante das vendas pela internet, tornou-se indispensável manter um controle eficiente dos produtos, garantindo que estejam disponíveis no momento certo e em quantidade adequada para atender às necessidades dos clientes.

O estudo mostrou que uma boa gestão de estoque contribui para a redução de custos, evita desperdícios, melhora a organização das operações e aumenta a satisfação dos consumidores. Além disso, a utilização de métodos de controle e de tecnologias, como sistemas de gestão e armazenagem, auxilia as empresas a tomarem decisões mais assertivas e a responderem com maior agilidade às demandas do mercado.

Dessa forma, conclui-se que o estoque não deve ser visto apenas como um local de armazenamento de mercadorias, mas como uma ferramenta estratégica para o desenvolvimento e a competitividade das organizações. Portanto, investir em planejamento, controle e inovação na gestão de estoque é essencial para garantir melhores resultados e promover o crescimento sustentável das empresas no comércio eletrônico.

8. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SEBRAE. Importância da gestão de estoque na sua empresa. Sebrae, 2025.

Disponível em: <https://www.sebrae-sc.com.br/blog/importancia-da-gestao-de-estoque-na-sua-empresa>. Acesso em: 28 de março de 2025.

SEGATO CONTABILIDADE. O que é gestão de estoque e sua importância para o sucesso das empresas. Disponível em:

<https://www.segatocontabilidade.com.br/importancia-da-gestao-de-estoque>. Acesso em: 21 de março de 2025.

TOTVS. 12 tipos de estoque para a gestão de mercadorias. Disponível em:

<https://www.totvs.com/blog/gestao-varejista/tipos-de-estoque/>. Acesso em: 28 de março de 2026.

TOTVS. Controle de estoque: como fazer, evitar erros e otimizar sua gestão.

Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-industrial/controle-de-estoque/>. Acesso em: 28 de março de 2026.

SENIOR. Controle de estoque: o que é, métodos e como otimizar. Disponível em:

<https://www.senior.com.br/blog/controle-de-estoque>. Acesso em: 28 de março de 2026.

TOTVS. Controle de estoque: como fazer, evitar erros e otimizar sua gestão.

Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-industrial/controle-de-estoque/>. Acesso em: 28 de março de 2026.

SALESFORCE. Curva ABC: o que é e para que serve? Disponível em:

<https://www.salesforce.com/br/blog/curva-abc/>. Acesso em: 10 de maio de 2026.

UMOV.ME. O que é Curva ABC e como calcular para melhorar as vendas e gestão de estoque. Disponível em: <https://www.umov.me/blog/curva-abc-um-guia-completo-sobre/>.

Acesso em: 10 de maio de 2026.

EGGEDUCA. O que é Curva ABC e como calcular para melhorar as vendas e

gestão de estoque. Disponível em: <https://eggeduca.com/peps-primeiro-que-entra-primeiro-que-sai/>. Acesso em: 10 de maio de 2026.

MANUFATURA ENXUTA. O que é Just-in-Time (JIT)? Conceito, Funcionamento, Exemplos e Vantagens. Disponível em: <https://manufaturaenxuta.com.br/o-que-e-just-in-time-jit-conceito-funcionamento-exemplos-e-vantagens/>. Acesso em: 10 de maio de 2026.

SEBRAE. Movimentação de Materiais: Procedimentos e Equipamentos. Disponível em: <https://sebraepr.com.br/comunidade/artigo/movimentacao-de-materiais-procedimentos-e-equipamentos>. Acesso em: 24 de maio de 2026.