

A LOGÍSTICA E SUA IMPORTÂNCIA PARA A COMPETIVIDADE DOE-COMMERCE

Autor (a) SILVA¹

1. INTRODUÇÃO

A palavra logística teve sua origem no verbo francês loger - alojar ou acolher. Inicialmente usado para descrever a movimentação, suprimento e manutenção de forças militares. Logo após foi usada para descrever a gestão de materiais em uma organização, começando na matéria-prima e até os produtos acabados.

Com o avanço da tecnologia e o crescente número de pessoas conectadas à internet, o comércio eletrônico, também conhecido como e-commerce, tem se destacado como uma modalidade de negócio cada vez mais utilizada pelas empresas em todo o mundo. Com a pandemia do covid-19 esses processos aceleraram, dado ao comportamento do consumidor pela prática cada vez mais voltada para as compras pela internet.

Segundo dados apresentados pela consultoria italiana Finaria.it, mostram que as receitas globais de comércio eletrônico devem chegar a mais de US\$ 2,7 trilhões em 2021 e continuar subindo para US\$ 3,4 trilhões em 2025. Nesse contexto, a logística é uma atividade fundamental para o sucesso do e-commerce, já que está diretamente ligada à satisfação dos clientes e à fidelização dos mesmos. A entrega rápida e eficiente é um dos principais fatores que influenciam a experiência do consumidor e a reputação da empresa no mercado.

PORTER (1989) define duas formas de obter vantagens competitivas. Uma delas é através da liderança de custos e a outra por diferenciação. No e-commerce, a principal forma de obter vantagem competitiva por liderança de custo é através de um planejamento estratégico de toda a estrutura logística da organização. Obter competitividade em diferenciação é possível através dos serviços oferecidos ao cliente, sua qualidade e aspectos de inovação no ambiente digital, mas também, através dos sistemas logísticos.

A logística representa para o e-commerce a principal atividade de valor envolvida em seu processo, e utilizar-se da estratégia de enfoque em logística é uma maneira pela qual o comércio eletrônico pode obter vantagens competitivas por liderança de custos.

Segundo Eugênio (2019), Souza (2019) a logística garante eficiência para o negócio, por isso, tem um papel essencial para o e-commerce.

O presente trabalho parte da problemática: Como a eficiência nos processos de entrega pode determinar a competitividade do e-commerce?

Objetivo geral analisar a importância da logística na competitividade do e-commerce. Serão abordados objetivos específicos temas como: Avaliar a gestão eficiente do

¹Rafael Junio M. Silva, Bacharelando em Administração, Administração, aluno.rafael.matoso@doctum.com.br
estoque assim como a gestão dos custos de transporte, gestão dos processos de devolução e troca

de produtos. Será utilizada uma abordagem descritiva, cujo os passos será pesquisa bibliográfica, assimilando através dos dados coletados possíveis soluções para as questões colocadas, que serão apresentadas por meio de gráficos estatísticos e métodos qualificativos.

Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é demonstrar a importância da logística para a competitividade do e-commerce, apresentando como principais estratégias utilizadas pelas empresas para otimizar suas operações logísticas.

A eficiência nos processos de entrega desempenha um papel fundamental na competitividade do e-commerce. Um dos principais desafios enfrentados pelas empresas nesse setor é garantir que os produtos sejam entregues de forma rápida e confiável, atendendo às expectativas dos clientes. Para isso, é essencial uma gestão eficiente do estoque, assegurando a disponibilidade dos produtos no momento certo e evitando atrasos nas entregas.

Além da gestão do estoque, a gestão dos custos de transporte também desempenha um papel crucial. No e-commerce, onde as vendas são realizadas de forma online e os produtos precisam ser enviados para diferentes localidades, é essencial encontrar estratégias que minimizem os custos logísticos sem comprometer a qualidade do serviço. Isso envolve a escolha de transportadoras eficientes, negociação de contratos favoráveis e otimização das rotas de entrega.

Outro aspecto relevante é a gestão dos processos de devolução e troca de produtos. No e-commerce, é comum que os clientes solicitem devoluções ou trocas devido a diversos motivos, como insatisfação com o produto ou problemas na entrega. Uma logística eficiente nesse sentido envolve agilidade na coleta dos produtos devolvidos, avaliação e processamento rápido das solicitações, além de uma política clara e transparente de devolução que garanta a satisfação e confiança dos clientes.

A abordagem descritiva utilizada neste trabalho permitirá uma análise aprofundada desses aspectos, por meio de pesquisa bibliográfica e coleta de dados. Serão apresentadas possíveis soluções e estratégias que podem ser adotadas pelas empresas para otimizar suas operações logísticas, aprimorando a eficiência e competitividade no mercado de e-commerce.

Serão destacadas boas práticas, casos de sucesso e tendências do setor que demonstram como uma logística eficiente pode contribuir para a diferenciação e liderança de custos das empresas nesse mercado altamente competitivo.

Em suma, este trabalho buscará evidenciar a relevância estratégica da logística no e-commerce, destacando a importância da eficiência nos processos de entrega, gestão de estoque, custos de transporte e processos de devolução e troca de produtos. Através dessa análise, será possível compreender como as empresas podem utilizar a logística como um diferencial competitivo, oferecendo uma experiência positiva aos clientes e se destacando em um cenário de comércio eletrônico em constante crescimento e evolução.

2. ANÁLISE E COMENTÁRIO DO CONTEÚDO

A logística desempenha um papel fundamental na competitividade do e-commerce, especialmente na comercialização B2C (business-to-consumer). Como destacado por Novaes (2007), o cliente potencial é impulsionado a comprar online por diversos motivos, e os fatores logísticos têm grande importância nesse processo. Isso faz com que as empresas precisem dar atenção especial à infraestrutura logística, que engloba estoques, distribuição, tratamento da informação, recursos humanos e outros aspectos.

Ela é responsável pelo controle do fluxo de produtos, serviços e informações desde a origem até o consumidor final, com o objetivo de atender às necessidades dos clientes de forma eficiente e rentável. Como destaca Novaes (2007, p. 13), "a Logística tem um papel muito importante no processo de disseminação da informação, podendo ajudar positivamente caso

seja bem equacionada, ou prejudicar seriamente os esforços mercadológicos, quando for mal formulada." Isso evidencia a importância de uma logística bem estruturada para o sucesso do e-commerce.

Uma das principais preocupações da logística no e-commerce é garantir que os produtos solicitados pelos clientes estejam disponíveis de forma oportuna, levando em consideração a necessidade de manter um custo razoável. Além disso, a logística tem um papel importante na

melhoria da qualidade, na gestão dos custos, na satisfação do cliente e na gestão de riscos (Novaes, 2007). Para tanto, é necessário investir em processos de controle de logística eficientes e eficazes.

A integração entre a logística e o marketing também é crucial para o sucesso do e-commerce. Como destacado por Novaes (2007, p. 13), a logística é o setor que possibilita a realização das metas definidas pelo setor de marketing. A disseminação eficiente da informação logística pode contribuir positivamente para os esforços de marketing, enquanto uma logística mal formulada pode prejudicar seriamente esses esforços.

Em resumo, a logística desempenha um papel fundamental na competitividade do e-commerce, especialmente na comercialização B2C. Ela é responsável por garantir o fluxo eficiente e eficaz de produtos, serviços e informações, atendendo às necessidades dos clientes, melhorando a qualidade, gerenciando custos, aumentando a satisfação do cliente e gerenciando riscos. A integração entre logística e marketing também é crucial para o sucesso do e-commerce. Por isso, é essencial que as empresas invistam em processos de controle de logística bem estruturados, visando obter uma vantagem competitiva no mercado. Como afirmou Novaes (2007), "a logística é na empresa o setor que dá condições práticas de realização das metas definidas pelo setor de marketing" (p. 13), evidenciando a importância dessa integração para o sucesso do e-commerce.

É importante ressaltar que, no contexto atual, o comércio eletrônico continua crescendo rapidamente e as expectativas dos clientes estão cada vez mais altas em relação à entrega rápida, rastreamento de pedidos e flexibilidade nas opções de entrega. Portanto, as empresas devem estar atentas às inovações tecnológicas e às tendências emergentes na logística do e-commerce para se manterem competitivas. A integração de tecnologias avançadas, como inteligência artificial, automação e Internet das Coisas, pode desempenhar um papel crucial na otimização dos processos logísticos.

A inteligência artificial pode ser aplicada na previsão da demanda, no roteamento de entregas, na otimização de estoques e na personalização da experiência do cliente. A automação, por sua vez, pode agilizar os processos de armazenagem, separação e embalagem de produtos, reduzindo erros e aumentando a eficiência. Já a Internet das Coisas possibilita o rastreamento em tempo real dos produtos, o monitoramento de condições de armazenagem e a comunicação entre diferentes elementos da cadeia logística.

Além disso, a logística do e-commerce também pode se beneficiar da implementação de estratégias sustentáveis. A preocupação com o meio ambiente tem ganhado cada vez mais importância, e os consumidores valorizam empresas que adotam práticas responsáveis. Nesse sentido, a logística verde, que busca minimizar o impacto ambiental das operações logísticas, pode ser um diferencial competitivo para as empresas de e-commerce.

A colaboração entre empresas pode trazer benefícios como redução de custos, compartilhamento de recursos, maior agilidade na entrega e acesso a novos mercados. A logística do e-commerce pode se beneficiar desse tipo de parceria, garantindo uma oferta mais ampla de produtos, reduzindo prazos de entrega e melhorando a experiência do cliente.

Através de uma gestão eficiente dos processos logísticos, as empresas podem garantir a satisfação dos clientes, reduzir custos, melhorar a qualidade dos serviços e se destacar no mercado. A integração de tecnologias avançadas, a adoção de práticas sustentáveis e a busca

por parcerias estratégicas são algumas das estratégias que podem impulsionar a logística do e-commerce para um novo patamar de eficiência e competitividade.

3. METODOLOGIA

A adotada para este trabalho será a pesquisa bibliográfica, que consistirá em uma revisão sistemática da literatura disponível sobre o tema em estudo. A pesquisa bibliográfica é uma abordagem que utiliza como base a análise e interpretação de obras já publicadas, como livros, artigos científicos, teses, dissertações, relatórios técnicos e outros documentos, que são relevantes para a compreensão do tema de pesquisa (GIL, 2002).

A escolha pela pesquisa bibliográfica se justifica pelo fato de que este método permite uma ampla revisão da literatura existente sobre o tema do estudo, possibilitando a identificação e análise das principais teorias, conceitos, modelos e debates já desenvolvidos por pesquisadores e especialistas na área. Além disso, a pesquisa bibliográfica é uma forma eficiente de coleta de dados em estudos que buscam embasamento teórico e conceitual, como é o caso deste trabalho, que visa a análise e comentário do conteúdo sobre a importância da logística para a competitividade do e-commerce.

Através da pesquisa bibliográfica, será possível analisar e sintetizar as informações obtidas a partir das fontes consultadas, identificando as principais tendências, lacunas e perspectivas de estudo na área da logística e e-commerce, bem como a compreensão aprofundada dos conceitos e teorias relacionadas ao tema.

As fontes bibliográficas serão obtidas em bases de dados acadêmicas, como Scopus, Google Scholar, bem como em livros, revistas científicas, teses e dissertações de universidades reconhecidas na área. Será realizada uma busca ampla e sistemática, utilizando palavras-chave relevantes para o tema, como "logística", "e-commerce", "competitividade", "estratégias logísticas", "vantagem competitiva", entre outras, visando identificar os principais trabalhos científicos e especializados na área.

A análise dos dados coletados será realizada por meio de uma abordagem qualitativa, onde as informações serão interpretadas, sintetizadas e organizadas em categorias temáticas, de acordo com os objetivos e questões de pesquisa do trabalho. Será realizado um levantamento crítico da literatura, buscando identificar concordâncias, divergências, limitações e lacunas nas teorias e conceitos encontrados, com o objetivo de fornecer uma análise aprofundada do conteúdo sobre a importância da logística para a competitividade do e-commerce.

Dessa forma, a pesquisa bibliográfica será fundamental para embasar teoricamente o trabalho, fornecer subsídios para a análise e comentário do conteúdo, e contribuir para a fundamentação conceitual e teórica do estudo, permitindo uma compreensão aprofundada do tema em questão.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir esta pesquisa sobre a importância da logística para a competitividade do e-commerce, fica claro que a gestão logística desempenha um papel estratégico fundamental no sucesso das empresas nesse setor. Através da análise e discussão do conteúdo apresentado, foi possível constatar que a logística é crucial para atender de forma eficiente às necessidades dos clientes, controlar o fluxo de produtos e informações, gerenciar estoques e otimizar os processos de distribuição.

A pesquisa bibliográfica realizada permitiu aprofundar o conhecimento sobre as abordagens teóricas e práticas relacionadas à logística no e-commerce. Autores renomados, como Christopher (2016), destacam que uma logística bem estruturada e eficiente é essencial

para garantir a satisfação dos clientes, reduzir os custos operacionais e alcançar uma vantagem competitiva sustentável. Nesse sentido, a capacidade de entrega rápida e confiável dos produtos, juntamente com uma gestão eficaz dos estoques e uma infraestrutura logística bem planejada, torna-se um diferencial para as empresas no mercado altamente competitivo do e-commerce.

Outro aspecto relevante é a estreita relação entre a logística e a disseminação da informação. De acordo com Novaes (2007), a logística desempenha um papel fundamental na integração entre os setores de marketing e operações, possibilitando a realização das metas estabelecidas pela empresa. Uma logística mal formulada ou negligenciada pode comprometer seriamente os esforços de marketing e afetar negativamente a imagem e a reputação da empresa.

No entanto, é importante destacar que esta pesquisa representa apenas o primeiro passo no estudo da logística no e-commerce. Embora tenham sido abordados aspectos relevantes e tenha havido aprofundamento do entendimento sobre o tema, reconhecemos que ainda há muito a ser explorado. As próximas etapas desta pesquisa envolverão a realização de estudos adicionais, como análises de casos em empresas de e-commerce, entrevistas com profissionais do setor e a coleta de indicadores de desempenho logístico.

Portanto, este trabalho representa apenas o início de uma jornada contínua de pesquisa e aprendizado na área da logística no contexto do e-commerce. A partir das considerações finais apresentadas, fica evidente que existem oportunidades para aprofundar e expandir o conhecimento sobre o tema, explorando diferentes perspectivas e abordagens.

Uma das próximas etapas poderia envolver a análise de tendências emergentes na logística do e-commerce, como a integração de tecnologias avançadas, incluindo inteligência artificial, automação e Internet das Coisas. Essas inovações têm o potencial de revolucionar os processos logísticos, tornando-os mais eficientes, rápidos e confiáveis. A inteligência artificial pode ser utilizada para otimizar rotas de entrega, prever demandas e melhorar a gestão de estoques, garantindo que os produtos certos estejam disponíveis nos momentos adequados.

A automação desempenha um papel fundamental na agilização das operações logísticas. Por exemplo, robôs autônomos podem ser empregados para realizar tarefas repetitivas, como a separação e embalagem de produtos, reduzindo erros e aumentando a velocidade de processamento. Além disso, veículos autônomos podem ser utilizados para o transporte de mercadorias, eliminando a necessidade de motoristas e reduzindo custos operacionais.

A Internet das Coisas (IoT) também desempenha um papel importante na logística do e-commerce. Por meio da conexão de dispositivos e sensores, é possível monitorar em tempo real a localização, condições e movimentação das mercadorias ao longo de toda a cadeia de suprimentos. Isso permite um maior controle e visibilidade dos produtos, reduzindo o risco de perdas, extravios e atrasos.

Além das tecnologias avançadas, outras tendências emergentes na logística do e-commerce incluem a adoção de embalagens sustentáveis, o uso de entregas por drones e a implementação de centros de distribuição mais próximos dos clientes, visando a redução do prazo de entrega.

No entanto, é importante destacar que, embora essas tendências prometam melhorias significativas na logística do e-commerce, também apresentam desafios e questões a serem consideradas. Por exemplo, a integração de tecnologias avançadas requer investimentos significativos em infraestrutura, treinamento de pessoal e segurança de dados. Além disso, a adoção dessas inovações pode impactar negativamente a empregabilidade de certas funções, exigindo uma adaptação da força de trabalho.

Em suma, a logística do e-commerce continuará evoluindo à medida que novas

tecnologias e abordagens forem adotadas. A integração de inteligência artificial, automação e Internet das Coisas tem o potencial de transformar a forma como os produtos são movimentados e entregues, proporcionando uma experiência mais ágil e eficiente para os consumidores. No entanto, é necessário um planejamento cuidadoso e investimentos adequados para aproveitar ao máximo essas oportunidades e superar os desafios que surgem com elas e para a continuidade desde sugere-se um estudo de campo sobre o tema.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CHRISTOPHER, Martin. **Gestão da logística e da cadeia de suprimentos**. Pearson UK, 2016.

NOVAES, Antônio G. N. **Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição: estratégia, operação e avaliação**. Elsevier Brasil, 2007.

BOWERSOX, Donald J.; CLOSS, David J.; COOPER, M. **Gestão da Logística da Cadeia de Suprimentos**. McGraw-Hill Education, [s.d.].

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2ª ed. Novo Hamburgo:Feevale, 2013.

E-commerce Brasil. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/>. Acesso em: 20 de maio de 2023.

Portal Logística. Disponível em: <https://www.portallogistica.com.br/>. Acesso em: 20 de maio de 2023.