

A IMPORTANCIA DOS PROCESSOS LOGISTICOS PARA AS EMPRESAS DE E-COMMERCE

MORAIS, Claudineia Maria de Oliveira

Discente do curso de Administração da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva

OLIVEIRA, Adriano Fabbri de

Docente do curso de Administração da Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva

RESUMO

Com o constante avanço tecnológico e suas conseqüências para grande parte da sociedade, a utilização de diversos serviços online vem crescendo a cada dia, como é o caso do comércio eletrônico, que ao longo dos anos apresenta um contínuo crescimento, conquistando clientes e fazendo com que as empresas, aos poucos, adotem essa forma de comercialização.

O e-commerce, que é a aquisição de produtos sem a necessidade da presença física no local da compra, podendo a transação ser realizada eletronicamente, normalmente via internet, pode ser definido como a comercialização de produtos, serviços e informações. Desta forma, as empresas sentiram necessidade de investir em sistemas e processos mais eficientes para melhor responder a essas novas demandas do varejo virtual, sendo assim a logística atua dando sustentação às atividades realizadas pelas empresas que atuam neste setor do comércio virtual. Este artigo vem para mostrar a relação entre o e-commerce e a logística, demonstrando as possíveis influências da logística para o desenvolvimento desse tipo de comércio.

Palavras-Chave: Logística. E-commerce. Cross docking.

ABSTRACT

With the constant technological progress and its consequences for a large part of society, the use of various online services has been increasing every day, as is the case of e-commerce, which over the years has continued to grow, attracting customers and making the companies, little by little, adopt this form of commercialization. E-commerce, which is the acquisition of products without the need for physical presence at the place of purchase, and the transaction can be carried out electronically, usually through the Internet, can be defined as the marketing of products, services and information. In this way, companies felt the need to invest in more efficient systems and processes to better respond to these new demands of virtual retail, and so the logistics work supporting the activities carried out by companies that operate in this sector of virtual commerce. This article comes to show the relationship between e-commerce and logistics, demonstrating the possible influences of logistics for the development of this type of commerce.

Keywords: Logistics. E-commerce. Cross docking.

1. INTRODUÇÃO

Com o crescimento ascendente do e-commerce, as redes de lojas online se deparam com um ponto crítico no sistema logístico a revista Exame (2017), diz que não há mais possibilidade de se enxergar o mundo sem a internet. Isso porque grande parte da população utiliza essa ferramenta no cotidiano, modificando, devido sua facilidade e rapidez, seu modo de vida em todos os aspectos.

Segundo Guimarães, Sousa, Pontual: devido os clientes estarem cada vez mais exigentes, buscando facilidades e praticidades para seu dia-a-dia, observando os fatores que levam à fidelização dos consumidores para as lojas virtuais, percebe-se, entre eles, a importância da logística para a conquista de seus clientes, fazendo com que as atividades logísticas se tornem alvo de maior atenção.

O ritmo acentuado de crescimento das transações virtuais, e o surgimento de barreiras, principalmente no caso do comércio business to consumer – B2C, Novaes (2007) diz que este envolve produtos físicos para o consumidor final, com isso transformando a Logística numa das principais ferramentas para o desenvolvimento do e-commerce.

Desta forma levantou - se a seguinte questão: como as Operações Logísticas auxiliam na distribuição física de produtos das empresas de E-commerce? Com base nesta pergunta levantou – se as seguintes hipóteses: Auxilia na venda de produtos sem gastar com muitos processos; determina meios alternativos para atingir os objetivos dos processos Logísticos; Organiza a transação e venda dos produtos; facilita a operação e gerencia do negócio.

Os processos Logísticos, executados de maneira eficiente, tem a função de potencializar tais atividades, proporcionando agilidade e eficácia ao longo do processo, maximizando a rentabilidade da prática de E-commerce.

O Objetivo Geral do presente estudo está focalizado em compreender os processos Logísticos e sua eficiência para as empresas no seguimento de e-commerce, executando as atividades essenciais mais rapidamente e com maior precisão.

Desta forma este artigo tem como objetivo específico, discorrer sobre a importância dos processos Logístico nas empresas de E-commerce, conceituando a Logística de Resposta Rápida, e avaliando se este sistema reduz custos nas operações logísticas.

KLEN (2013), em seu artigo diz ser notável a crescente expansão do comércio eletrônico e, conseqüentemente, dos seus pontos positivos e negativos na visão dos seus usuários, os quais muitas vezes se encontram entre a praticidade proporcionada por esse tipo de comércio e a falta de confiabilidade em relação à entrega/troca dos produtos adquiridos.

2. CONTEUDO

Para entendermos o que vem a ser as operações logísticas, e como elas atuam nas empresas do ramo de e-commerce, primeiro precisamos conceituar o que vem a ser logística. Segundo Ballou (2006) “A logística é a essência do comércio, ela contribui decisivamente para melhorar o padrão econômico de vida geral”.

Por sua vez, Bowersox e Closs (2001) apresentam um conceito mais amplo: eles definem a Logística como o processo de gerir estrategicamente a aquisição, movimentação e estocagem de materiais, partes e produtos acabados (com os correspondentes fluxos de informações) através da organização de seus canais de marketing, para satisfazer as ordens de forma mais efetiva em custos.

Nos Estados Unidos, o e-commerce teve início em 1995, com o surgimento da Amazon.com e outras empresas, já no Brasil, o setor começou a se desenvolver cinco

anos depois segundo FELIPINI (2012), desde então, as vendas através do comércio eletrônico não pararam de crescer no país.

Segundo Guimarães, Sousa, Pontual (sem ano) na busca por atendimento rápido e eficiente, principalmente em relação ao comércio eletrônico, os centros de distribuição tornam-se importantes ferramentas para as lojas virtuais, contribuindo para uma percepção positiva dos consumidores.

Um dos processos logísticos que tem tido grande relevância no que diz respeito ao comércio virtual é o Cross Docking, de acordo com Ballou (1993) o processo é a transferência das mercadorias entregues, do ponto de recebimento, diretamente para o ponto de entrega, com tempo de estocagem limitado ou, se possível, nulo.

O Cross Docking é uma forma bem diferente da distribuição tradicional e dos sistemas de redistribuição e o autor cita como principal diferencial entre estes sistemas, o uso da informação, como fator essencial para o Cross Docking, tão importante quanto gerenciar o fluxo físico (movimentação de mercadorias), é gerenciar o fluxo de informações, que deve ser contínuo. Informações exatas sobre a mercadoria, sobre os fornecedores e os clientes são críticas para o gerenciamento efetivo de um armazém ou centro de distribuição que se utilize do sistema Cross Docking (OLIVEIRA e PIZZOLATO, 2002).

As informações mais relevantes para o eficaz funcionamento do sistema, segundo Oliveira e Pizzolato (2002), são: hora e data do embarque feito pelo fornecedor, transportadora utilizada, quantidade e código de barra de cada pedido (ordem), data e hora de chegada planejada, descrição da carga, destino e data e hora de entrega de cada carga de cada caminhão, e a localização da doca de descarga dos caminhões.

Além disso, pelo fato do Cross Docking operar em tempo real, ou seja, tendo o material chegado ao armazém ou centro de distribuição, ele deve se mover rapidamente através da instalação, por isso o acesso à informação deve ser o mais

rápido possível, com maior exatidão e sem interrupções, segundo o artigo de Oliveira e Pizzolato (2002), o fluxo de informações é utilizado como um substituto do estoque.

Sabe-se que a logística, em geral, nem sempre recebeu o foco necessário por parte da administração de empresas. Somente após alguns anos, através do controle minucioso de suas atividades, passou-se a verificar seus ganhos e essencialidade para o funcionamento empresarial, tornando-se uma área de importância vital, seja para o comércio tradicional ou mesmo para o comércio eletrônico (BALLOU, 2010).

Segundo Ballou (1993), os estudos de logística permaneciam em estado de dormência, sem uma filosofia guia. As empresas fragmentavam completamente a administração das funções chave da logística.

Como destaca a matéria feita pela revista Exame (2017), não há dúvidas que o comércio eletrônico nos sites espalhados pelo país está se expandindo na contramão da crise econômica, sendo assim cada vez mais, as empresas que vendem pela internet devem manter padrões de qualidade para garantir o sucesso na venda, expedição, entrega do produto e pós-venda, aumentando dessa maneira a credibilidade perante os consumidores.

Conforme reportagem da revista citada no parágrafo acima, pesquisas mostram que a facilidade na hora da compra e a rapidez na entrega são fatores determinantes para fidelizar um cliente, mas tudo isso pode ser ineficaz quando o comprador recebe um produto trocado, danificado ou com a embalagem em péssimas condições.

3. CONCLUSÃO

Analisando as informações através deste artigo, pode-se verificar que o e-commerce se encontra em um momento oportuno para seu desenvolvimento e torna-se uma ferramenta valiosa para os empresários que buscam evoluir junto aos avanços tecnológicos, permitindo estarem à frente da forma tradicional relacionada à

comercialização de bens/serviços em geral. Entre os fatores essenciais observados para o comércio eletrônico, a questão logística foi o ponto de destaque, tendo em vista que grande parte da preocupação e receio dos consumidores quanto às compras online está relacionado à entrega, troca ou devolução do bem adquirido, já que nessa modalidade de compra, não há possibilidade de contato pessoal com o produto ou loja física.

Além disso, evitando possíveis complicações, é importante que a loja virtual seja cautelosa quanto à disponibilidade de entrega, uma das variáveis que também se torna ponto chave para a satisfação do cliente.

Foi possível perceber que o constante desenvolvimento tecnológico contribui a logísticas que e de suma importância para o e-commerce, possibilitando o aperfeiçoamento quanto às atividades empresariais e satisfação dos clientes.

Finalmente, o comércio eletrônico encontra-se em adaptação e aceitação, tanto por parte empresarial quanto pelos próprios consumidores. É um formato de comércio que apresenta grande potencial, criando um inovador cenário comercial, encontrando e adequando seus pontos fortes em áreas de grande relevância e conhecimento, como a logística, a qual torna-se uma das principais bases para a evolução do e-commerce.

4. REFERÊNCIAS

BALLOU, Ronald H. **Logística empresarial: transportes, administração de materiais e distribuição física**. Tradução Hugo T.Y. Yoshizaki. São Paulo: Atlas, 1993.

Donald J. Bowersox, David J. Closs. **Logística empresarial: o processo de integração da cadeia de suprimento**. São Paulo: Atlas, 2001

NOVAES, Antônio Galvão. **Logística e Gerenciamento da Cadeia de Distribuição: Estratégia, Operação e Avaliação**. 8 edições. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

Ballou, Ronald H. **Gerenciamento da cadeia de suprimentos Logística empresarial**. Tradução Raul Rubenich. – 5.ed.-Porto alegre: Bookman.2006.

BALLOU, Ronald H. Logística Empresarial: **Transportes, Administração de Materiais e Distribuição Física**. 1 ed. São Paulo: Atlas S.A., 2010.

PORTER, Michael E. **Vantagem Competitiva**. Rio de Janeiro: Editora Campus, 1989.

KLEN. Alex A. **O cenário de comercio eletrônico como negócio**.

Monografia de Especialização, universidade tecnológica federal do paraná departamento de pós-graduação especialização em desenvolvimento web, londrina 2013.

REVISTA EXAME. **Centro de Distribuição e-Commerce que conta com sistema WMS e estrutura tecnológica proporciona melhores resultados à empresa e ao cliente final**. 03 de julho de 2017. Disponível em: <http://exame.abril.com.br/negocios/dino/centro-de-distribuicao-e-commerce-que-conta-com-sistema-wms-e-estrutura-tecnologica-proporciona-melhores-resultados-a-empresa-e-ao-cliente-final-shtml/>. Acesso em 27 de setembro de 2017.

SEBRAE – **Comercio Eletrônico** disponível em:

Http://www.sebraepr.com.br/StaticFile/PortallInternet/img/cartilha_com_eletronico.pdf. Acesso em: 17 agosto de 2017.

FELIPINI, Dailton. **Para que serve a usabilidade?** Disponível em: <http://www.ecommerce.org.br/artigos/usabilidade2.php> . Acesso em 24 de setembro 2017

AEDB. **A importância da logística para desenvolvimento do E-commerce: uma análise documental**. Disponível em:

<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/9122227.pdf>. Acessado em 24 setembro de 2017.



*Sociedade Cultural e Educacional de Itapeva
Faculdade de Ciências Sociais e Agrárias de Itapeva - FAIT*

Revista Científica Eletrônica de Ciências Aplicadas da FAIT

ISSN 1806-6933