

## **A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA NO E-COMMERCE E SUAS APLICAÇÕES.**

THE IMPORTANCE OF LOGISTICS IN E-COMMERCE AND ITS APPLICATIONS.

### **Amanda Barrozo Ferreira;**

Graduanda do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário São José

### **Bruna dos Santos Ramos;**

Graduanda do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário São José

### **Higor Gomes Dollinger;**

Graduando do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário São José

### **Juliana de Freitas Vermil**

Graduanda do Curso de Engenharia de Produção do Centro Universitário São José

### **Prof. Dr. Rafael de Vasconcellos Clarim**

Docente do Centro Universitário São José

## RESUMO

O presente artigo científico trata a respeito do tema: “A importância da Logística no E-commerce e suas Aplicações” e tem como principais objetivos definir a importância da logística para o modelo de negócio baseado no e-commerce, entender a importância de uma logística bem estruturada para uma empresa de e-commerce e analisar todas as divisões e subdivisões da logística, bem como suas aplicações. Sua introdução e referencial teórico discorrem acerca da origem da logística e a relevância da mesma atuando diretamente no e-commerce, bem como alguns tópicos pertinentes, mais precisamente expostos no desenvolvimento, onde situações como a atuação do marketing digital no desempenho da logística do e-commerce, tipos de comércio eletrônico estritamente ligados a logística e fraudes online serão descritos. Desta forma, com base em pesquisas desenvolvidas, pode-se concluir que o tema proposto tem considerável relevância nos tempos atuais e crescente funcionalidade. Por esta razão o tema exposto foi escolhido e será abordado a seguir.

## ABSTRACT

This scientific article deals with the theme: "The importance of Logistics in E-commerce and its Applications" and its main objectives are to define the importance of logistics for the business model based on e-commerce, to understand the importance of well structured logistics for an e-commerce company and to analyze all the divisions and subdivisions of logistics as well as their applications. Its introduction and theoretical reference discuss the origin of logistics and its relevance acting directly in e-commerce, as well as some pertinent topics, more precisely exposed in the development, where situations such as the performance of digital marketing in the performance of e-commerce logistics, types of e-commerce strictly connected to logistics and online frauds will be described. Thus, based on developed research, one can conclude that the proposed theme has considerable relevance in current times and growing functionality. For this reason the exposed theme was chosen and will be

## 1. INTRODUÇÃO

A ideia de logística teve origem no Período Bizantino, por volta de 900 anos d.C., onde as tropas militares tinham a necessidade de se movimentar, armazenar e distribuir seus suprimentos. Desta forma, entende-se como logística o processo de planejamento e controle desde o ponto de partida até o ponto de consumo final.

É possível constatar a logística presente na maioria das nossas atividades do dia a dia, como por exemplo, ao sair de casa para chegar ao trabalho ou até mesmo uma simples ida ao mercado, sempre buscando o melhor caminho para otimizar o tempo. Esse planejamento do melhor caminho a seguir para a otimização do tempo, é uma forma de

gestão para que seja possível chegar ao destino sem atrasos, perdas de energia ou problemas afins (REDAÇÃO MAPLINK, 2022).

Atualmente, as lojas virtuais alcançaram a preferência dos consumidores e dominam o mercado. Este fato cresceu mais durante o período da pandemia de Covid-19. Neste cenário, a logística é de suma importância para que empresas de todos os segmentos, incluindo o *e-commerce*, consigam gerenciar desde o ponto de partida até o destino final.

A motivação da escolha e desenvolvimento deste tema, veio pelo fato de observar que a logística no *e-commerce* vai além das etapas do *online*. Portanto, para atendermos as demandas, deve haver um bom controle e planejamento para que seja possível atender aos prazos e as expectativas dos clientes. Com isso, esse artigo busca responder a seguinte questão: Qual a importância da logística para o *e-commerce* nos dias de hoje?

A necessidade de uma logística bem estruturada não se restringe apenas às empresas de médio e grande porte, em função da crise econômica do país e alto índice de desemprego, acentuado pela pandemia nos últimos dois anos, o número de empreendedores aumentou, muitos tiveram que mudar sua forma de trabalhar e se adaptar ao novo mercado e forma de comercialização (PAULA LOUZADA, 2019).

O objetivo desse projeto consiste em destrinchar a atuação da eficiência e eficácia da logística no *e-commerce*, bem como todas as suas aplicações, observando a forma como ela se aplica, uma vez que é considerada o 'coração' do *e-commerce*.

Pela relevância do assunto, o tema proposto foi escolhido e será abordado no presente Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1 - OBJETIVO GERAL**

Definir a importância da logística para o modelo de negócio baseado no *e-commerce*.

### **2.2 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- A) Entender a importância de uma logística bem estruturada para uma empresa de *e-commerce*.
- B) Analisar todas as divisões e subdivisões da logística e entender suas aplicações.

### 3. JUSTIFICATIVA/RELEVÂNCIA

Processo complexo e de várias etapas, a logística no *e-commerce* é uma área que cada vez mais tem sido explorada, uma vez que a necessidade das pessoas pela realização e recebimento das suas compras de forma mais ágil e segura tem crescido. Para isto acontecer, faz-se necessário um bom controle para garantir que tudo ocorra no prazo e da maneira esperada.

Ao abordar sobre o presente tema, pois compreende-se a relevância do assunto, principalmente atualmente, onde também a aceleração do meio digital fortaleceu as compras *online* fazendo então o *e-commerce* ser difundido. O Brasil é um país de dimensões continentais, logo mostrar a execução de uma logística planejada e bem estruturada, como isto é realizado e a sua importância para o país foram alguns dos motivos pelos quais pode-se abordar sobre o assunto.

Mostrar também as estratégias de gestão para seleção de práticas logísticas no *e-commerce* que viabilizem o gerenciamento de entregas e a integração entre os diferentes canais de vendas seja físico, *online*, telefone. A logística para o *e-commerce*, serviço logístico ao cliente, fluxo de produtos e mercadorias no *e-commerce*, processo de compra e recebimento de insumos e armazenagem, como também a gestão de estoques de *e-commerce*, serão alguns tópicos que a serem abordados, em função de serem fundamentais para a compreensão do tema.

Fora acompanhado ao longo da graduação, o funcionamento da gestão de estoque, porém, diferente de uma loja física, o *e-commerce* funciona ininterruptamente, 24 horas por dia, em todo o mundo. Será destacada a tecnologia usada neste processo, o papel que a mesma desempenha e auxilia, por exemplo, na gestão das frotas, reduzindo custos, minimizando o tempo de entrega e garantia da segurança, pois acredita-se também ser parte fundamental para o entendimento do tema.

Torna-se importante, evidenciar a relevância do tema proposto, principalmente para esta geração e para as gerações futuras pois a redução de custos, economia de gastos e satisfação dos clientes com o serviço são papéis do *e-commerce* e, juntamente com os tópicos exemplificados acima, é o que se deseja abordar neste trabalho.

### 4. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A palavra Logística vem da palavra “logos” (do grego, “lógica”). (Portogente, 2018). A logística foi “iniciada” durante a segunda guerra mundial, cujo objetivo é melhorar o carregamento de suprimentos para suas tropas. Nota-se que a logística era inicialmente tratada como um diferencial competitivo para ganhar vantagens sobre as tropas inimigas.

Apesar da ação da logística ser utilizada há muito tempo, foi em 1917 que começou a ser vista como ciência, quando o tenente coronel Thorpe, do corpo de fuzileiros navais dos Estados Unidos desenvolveu teorias em seu livro, que foi nomeado como “Logística Pura: a ciência da preparação para a guerra”. (Portogente, 2018)

Durante a década de 1960 começaram a aparecer empresas especializadas em logística, década essa que foi

onde o mundo tomou conhecimento sobre os benefícios que a logística poderia ter para os negócios e para os clientes. Porém foi na época da globalização que a logística realmente se desenvolveu, pois em um mundo globalizado a concorrência aumentou rapidamente, precisando desta forma atuar de forma mais inteligente para gerar menos custos, alcançar uma qualidade do produto e atender os clientes.

Hoje com a revolução industrial 4.0, existem diversos conceitos de logística que buscam o aprimoramento geral da logística, sendo algumas delas a logística empresarial, logística reversa e logística integrada. Esses exemplos citados são mais voltados para o ramo empresarial de logística.

Existem alguns pilares da logística para que o processo seja um sucesso, alguns exemplos são Planejamento inteligente, otimização dos níveis do estoque, visibilidade, redução nas perdas e nos custos de distribuição e monitoramento. Iremos abordar brevemente sobre cada um desses pilares abaixo. (Patrus Transportes, 2017)

#### 1 – Planejamento Inteligente.

É um dos setores mais importantes da empresa, pois para todo o processo logístico funcionar, é preciso planejar de forma inteligente, para que desta forma evite perdas de tempo, matéria prima e dinheiro. O planejamento inteligente se abre em três níveis, sendo eles

##### 1.1 - Nível estratégico

Nesse nível, temos o desenho de toda a rede logística da empresa.

##### 1.2 - Nível tático

No nível tático, é definida a melhor maneira de se utilizar os recursos para atender à demanda do cliente.

##### 1.3 - Nível operacional

Já no nível operacional, a equipe produz relatórios de inventários e movimentações de produtos, de acordo com as restrições da frota.

#### 2 - Otimização dos níveis do estoque

A otimização dos níveis do estoque é de suma importância pois é nesse processo que temos o controle de tudo que temos disponível em um estoque, evitando que seja adquirido mais matéria prima sem necessidade.

#### 3 - Visibilidade

Quando falar que a visibilidade é um dos pilares para o sucesso da logística, refere-se à necessidade de se ter um inventário preciso, um conhecimento detalhado do cliente e uma técnica de rastreabilidade eficaz de todo o material em movimento. (Patrus Transportes, 2017)

#### 4 - Redução nas perdas e nos custos de distribuição

Para ter sucesso no ramo de logística é necessário encontrar um ponto de equilíbrio entre uma entrega rápida x baixo custo x sem danos ao produto. Esse, talvez, é o maior desafio da logística.

#### 5 – Monitoramento

O quinto pilar, mas não menos importante é o monitoramento, pois é muito importante monitorar os prazos, se o produto chegou ao destino, em quanto tempo chegou, se teve algum imprevisto no percurso e fornecer dados importantes para a empresa, o que ajuda na tomada de decisões futuras.

## 2. Logística no Brasil e e-commerce

No Brasil, a logística surgiu no início da década de 80, logo após a Tecnologia da Informação. Surgiram algumas entidades dando enfoque a Logística como: Associação Brasileira de Supermercados (ASBRAS), Associação Brasileira de Logística (ASLOG), Instituto de Movimentação e Armazenagem (IMAM), entre outras, que tinham a difícil missão de disseminar o novo conceito voltado para as organizações. Segundo a ASLOG, o conceito de Logística é definido como o “Processo de planejar, implementar e controlar eficientemente, ao custo correto, o fluxo e armazenagem de matéria-prima, estoque durante a produção e produtos acabados, desde o ponto de origem até o consumidor final, visando atender os requisitos do cliente.” (FILHO,2001. p.26).

“Com a globalização e o nascimento da internet no mundo moderno, a logística se mostrou muito mais que necessária. Com isso, as pessoas passaram a adquirir produtos no conforto de suas próprias casas, aparecendo cada vez mais campo para a logística crescer. As empresas de hoje em dia devem estar preparadas para a competição logística a nível mundial, prontas para fazer entregas ao outro lado do mundo em menos de 24 horas, mesmo dentro de seu território local, mudando, assim, o foco das empresas multinacionais”. (LARRANAGA,2003, p.27).

A logística exerce uma atribuição indispensável nos processos que envolvem a comercialização entre empresas e consumidores. No caso do e-commerce, levando em consideração a grande quantidade de fluxo que atualmente tem sido comercializado nas plataformas eletrônicas e compras online, apenas com uma gestão adequada da logística vai ser possível que o consumidor receba o produto comprado, considerando o prazo e mantidas nos produtos as características contratadas (NOVAES, 2007).

Ao analisar os diversos conceitos de logística, percebemos importâncias em comum, como ter o controle de todas as etapas da atividade de logística, desde a finalização do pedido, pelo cliente, até a entrega do produto. Em especial, no caso do e-commerce, os clientes dão grande importância aos fatores logísticos, gerando uma maior atenção da empresa a infraestrutura logística.

A logística está ligada diretamente com o marketing da empresa/e-commerce, uma vez que desempenha um importante papel na estratégia da empresa. Pode ser considerada a diferenciação para uma empresa se destacar dentre as demais do mercado, satisfazendo as exigências e expectativas dos clientes.

A importância da logística está cada vez mais se tornando um fator determinante para a evolução das relações comerciais, possibilitando ganhos aos empresários e satisfação aos consumidores, quando bem utilizada. Segundo Ballou:

“A logística empresarial trata de todas as atividades de movimentação e armazenagem, que facilitam o fluxo de produtos desde o ponto de aquisição da matéria-prima até o ponto de consumo final, assim como dos fluxos de informação que colocam os produtos em movimento, com o propósito de providenciar níveis de serviço adequados aos clientes a um custo razoável (BALLOU, 2010, p. 23).”

“Os componentes de um sistema logístico típico são: serviços ao cliente, previsão de demanda, comunicações de distribuição, controle de estoque, manuseio de materiais, processamento de pedidos, peças de reposição e serviços de suporte, escolhas de locais para fábrica e armazenagem (análise de localização), embalagem, manuseio de produtos desenvolvidos, 18 reciclagem de sucata, tráfego e transporte, e armazenagem e estocagem.” (Council of Logistics Management apud BALLOU, RONALD H., 2006, p. 31)

Ballou (2006, p. 31) ainda identifica as atividades como atividades-chave e atividades de suporte.

### Atividades-Chave

- a) Serviços ao cliente padronizados cooperando com o marketing para estabelecer as necessidades e reações dos clientes e o nível de serviço ao cliente.

- b) Transporte que envolve a escolha do modal e serviço de transporte, estabelecimento de roteiros, programações de veículos e seleção de equipamentos.
- c) Gerência de estoques que aborda a política de armazenamento, previsões de demanda, variedade de produtos, número e tamanho de pontos de estocagem e estratégias Jus in Time empurradas ou puxadas.
- d) Fluxo de informações em que são aplicadas interfaces entre pedidos juntamente com informações e regras sobre estes pedidos.

#### Atividades-Suporte

- a) Armazenagem que consiste em determinar espaços, estabelecer leiaute, configurar o armazém e localizar o estoque.
- b) Manuseio dos materiais que envolvem a seleção e normas para os equipamentos, separação de pedido e recuperação de materiais.
- c) Compras que seleciona o fornecedor, escolhe o momento e a quantidade da compra.
- d) Embalagem de proteção que facilita o manuseio, a estocagem e protege contra danos que acarretem perdas.
- e) Cooperação com produção para especificar quantidades agregadas, prazos e volumes para serem produzidos e a programação de suprimentos para produção.
- f) Manutenção de informação que coleta, armazena e manipula informações. Com uma análise de dados se estabelece os procedimentos de controle.

Atualmente a logística já teve uma grande evolução, graças a ela, podemos comprar produtos de toda parte do mundo com agilidade, qualidade e segurança. Uma empresa pode ser tanto de pequeno, médio ou grande porte, mas se ela não tiver um bom planejamento logístico, pode acabar indo ao fracasso, por isso ela é tão importante para uma organização.

Com a logística fazendo parte das rotinas das empresas, surgiu a área que conhecemos como a logística empresarial, esse conceito se desenvolveu ao longo dos anos e com características diferentes que podem ser divididas em quatro fases que são elas: especialização, eficiência, eficácia e integração. Abaixo vamos ver resumidamente um pouco sobre cada fase.

#### 1. Especialização

Nessa fase, até 1960 a logística não tinha nenhuma relação com alguns processos da empresa, então, nessa época o objetivo era ter uma forma de distribuição eficaz, entregando pedidos dentro do prazo estabelecido.

#### 2- Eficiência

Já na década de 70 as empresas perceberam que precisavam integrar os processos, então nessa fase o foco era a operação da empresa, assim a produção precisava estar relacionada com a capacidade de estoques.

#### 3- Eficácia

Nessa fase, olhar apenas para o ambiente interno da empresa não é suficiente e apenas “atender” os clientes não bastava. O chamado serviço ao cliente começa a se tornar presente

#### 4- Integração

Por fim nessa última fase, o que já está caracterizado ao atual contexto de vida, em que todos os processos de uma

empresa estão ligados à sua demanda e ao atendimento das necessidades dos clientes.

## 5. DESENVOLVIMENTO

O aumento do e-commerce tem se mantido constante devido as novas demandas da sociedade atual que, ao contrário de como era no passado, tem sentido a necessidade de exercer seu poder de compra ou de obtenção de serviços sem ter que necessariamente se locomover para tal feito.

Como anteriormente abordado no presente artigo, a logística é muito importante para diversas áreas e fundamental para o modelo de negócio baseado no e-commerce. Segundo Salgado (et al., 2009) “Uma empresa com conhecimentos em logística pode gerenciar melhor os procedimentos relacionados a compras, recebimento, estocagem, embalagem, na própria armazenagem e expedição dos produtos, gerando um equilíbrio entre as atividades internas de maneira a permitir que esses processos integrados resultem em oportunidades de investimento e crescimento da organização, atendendo seus clientes com precisão e atingindo assim, a eficiência organizacional”. Nos últimos anos, as vendas aumentaram bastante, e um fator que contribuiu para esse crescimento foi a pandemia, elevando seu número de vendas não somente no Brasil, como no mundo todo.

A região Sudeste ainda é a que mais se destaca em volume de compras e no quarto trimestre de 2020 foi responsável por 63% do total de pedidos feitos online no país. Mesmo que siga na dianteira, caiu 3,9 pontos percentuais em comparação com o trimestre anterior. Isso porque as demais regiões têm apresentado crescimento também. A região Nordeste se destaca por ocupar a segunda posição em total de vendas no e-commerce, concentrando 14,6% das que realizadas entre outubro e dezembro de 2020. Esse número representa um crescimento de 2,6 pontos percentuais em relação ao trimestre anterior. A região Sul segue próxima, com 14,1% do total de pedidos realizados. (E-COMMERCE BRASIL 2021)

Figura 1 - Pedidos por cada região



Definir a importância da logística deste modelo de negócio bem como suas aplicações é essencial para se obter a melhor compreensão de como a logística atua de forma decisiva no e-commerce. E, como uma de suas aplicações, o marketing digital, por exemplo, tem atuação decisiva para que a logística no e-commerce alcance seus objetivos.

Uma inovadora forma de vender produtos ou serviços sem que seja preciso um estabelecimento físico para que isso ocorra foi criada através do marketing digital. Pessoas descobriram que podiam vender ou oferecer serviços através da internet fazendo uso de lojas virtuais, denominado e-commerce.

O e-commerce, ou comércio eletrônico, conforme exposto por Limeira (2007, p 37) “consiste na realização de negócios por meio da internet, incluindo a venda de produtos e serviços físicos, entregues off-line, e de produtos digitalizados e entregues on-line”.

Segundo Nakamura (2011, p 14) o comércio eletrônico refere-se a “todos os processos envolvidos da cadeia de valor realizada num ambiente eletrônico, utilizando ferramentas com grande tecnologia de informação e de comunicação, tendo como principal objetivo atender as necessidades exigidas pelos negócios”.

A interação da logística com o marketing atuando para a execução do e-commerce ocasiona diversos benefícios para ambos os setores como, por exemplo,

o aumento do desempenho desses setores, que passam a atuar de forma conjunta, alcançando assim melhor aproveitamento dessa associação.

Os setores de logística e de marketing estão interligados, como mencionado no tópico anterior. Entende-se que logística é basicamente a movimentação, armazenamento e distribuição dos produtos e suprimentos, e que marketing digital é um conjunto de estratégias voltadas para a divulgação de produtos, empresas e serviços no ambiente online buscando atrair os consumidores por meio de divulgação, objetivando aumentar o número de visualizações dos mesmos, visando assim também aumentar

o número das demandas destes serviços ou produtos. Uma vez que as atividades de logística são fundamentais para o e-commerce acontecer, é impossível que isto ocorra sem um forte investimento em divulgação.

O e-commerce possui diferentes tipos de modelos de negócios, são milhares de lojas distintas que ofertam tanto a uma vasta cadeia de produtos, quanto a algum grupo específico.

Desse modo, compreende-se que o comércio eletrônico atende a diferentes tipos de clientes. Devido a isso, o e-commerce é dividido em segmentos específicos para cada tipo de negócio, destinado a melhor atender o seu mercado. Apresenta-se a seguir alguns tipos de comércio eletrônico, estritamente ligados a logística.

- **BUSINESS TO BUSINESS (B2B)**

É o modelo mais comum no mercado. Ele integra todas as transações eletrônicas de bens e serviços feitas entre empresas. Tipicamente usado por produtores e atacadistas do comércio tradicional. Essa transação pode ser feita para contratos de fornecimento, revenda de produtos, reposição de estoque e Supply Chain – cadeia logística.

A logística de uma empresa B2B é diferenciada e a entrega geralmente se dá de forma exclusiva. Os galpões são maiores, as quantidades negociadas são também em maior volume e a entrega geralmente é negociada em conjunto.

- **BUSINESS TO CONSUMER (B2C)**

Esse é o modelo que estabelece a relação entre uma empresa e o consumidor final. É o caso de lojas com setor de varejo, ou seja, que tem como objetivo final vender para clientes e não para empresas.

A logística e a distribuição de mercadorias, nesse modelo, é desafiador para os donos das empresas virtuais e para os operadores logísticos, que buscam soluções para otimizar o seu serviço de distribuição. Para atender esse novo meio de consumo que cada vez mais cresce assustadoramente, as empresas então adotando diferentes estratégias de entrega, como a utilização de um mix de serviços que envolvem os correios, couriers e transportadoras. Procura-se, portanto, estabelecer um ou vários meios de entrega, com o objetivo de ampliar sua área de cobertura.

- **CONSUMER TO CONSUMER (C2C)**

Esse tipo de e-commerce integra todas as transações eletrônicas de bens ou serviços entre consumidores. Geralmente existe a participação de algum terceiro agente quando essa troca ocorre de forma eletrônica. Na maioria das vezes, esses terceiros são plataformas que permitem essa intermediação, como exemplo temos a OLX. Porém como em todo tipo de comércio existem pessoas agindo de má fé e no e-commerce não é diferente, como aponta Josele Delazeri de Oliveira (2022) “Onde houver dinheiro envolvido haverá criminosos de olho em você. Os fraudadores online estão criando táticas melhores para garantir que desfrutem de melhores incentivos.”

No e-commerce existem inúmeras fraudes, por isso ao realizar compras nessa modalidade, deve-se realizar uma pesquisa sobre a loja virtual na qual está comprando, evitar passar de cartão para sites desconfiáveis, caso o produto esteja com um preço muito abaixo do normal, desconfie.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

No término deste artigo, tivemos a percepção de que o assunto é bem grande e altamente abrangente. Chegamos à conclusão que o e-commerce irá crescer cada vez mais com o passar do tempo e cada vez mais precisará de uma boa logística para atender todas as demandas.

“Pensar em logística para e-commerce é um desafio para muitos empreendedores no Brasil. É fundamental ter um ótimo planejamento e se preocupar com cada etapa do processo. Uma boa logística no e-commerce reflete diretamente no sucesso do comércio eletrônico.” (Blog Bling, 2022)

## 7. REFERÊNCIAS

Maplink, R. **Entenda como funciona a logística para e-commerce.** 2022. Disponível em:<<https://maplink.global/blog/logistica-para-e-commerce/>> Acesso em : 9 Mar. 2022

Louzada, P. **O que é logística? Como funciona? Quais os tipos?**. 2019. Disponível em:<<https://www.fm2s.com.br/o-que-e-logistica-como-funciona-quais-os-tipos/#:~:text=Log%C3%ADstica%20%C3%A9%20o%20processo%20de,de%20ma,neira%20oportuna%20e%20econ%C3%B4mica> /> Acesso em : 9 Mar. 2022

Romano, G. **Como o planejamento logístico no e-commerce transformou o setor nos últimos anos?** Disponível em:<<https://www.intelipost.com.br/blog/como-o-planejamento-logistico-no-e-commerce-transformou-o-setor-logistico/>> Acesso em: 15 Mar. 2022

**A IMPORTÂNCIA DA LOGÍSTICA PARA O SEU E-COMMERCE.**[S.l: s.n], 2020. 1

vídeo (ca. 30 min). Publicado pelo canal ECOMMERCE PURO. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=W8x-xiU4Xc8>. Acesso em: 13 mar. 2022. 34 Redes Sociais

MOURA, V. **Importância da logística nas estratégias de distribuição das empresas e aplicação de um modelo de DRP – Distribution Requirements Planning - numa grande indústria de bebidas não-alcoólicas.** 2009. 83. Monografia – UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro, Jan. 2009.

LOPES, M. **UMA CONTRIBUIÇÃO NA ESTRUTURAÇÃO DOS FLUXOS LOGÍSTICOS REVERSOS DAS LOJAS DE DEPARTAMENTOS.** 2009. 104.

Dissertação de mestrado – UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO, Rio de Janeiro, Jul. 2009.

Schnaider, D. **E-COMMERCE E LOGÍSTICA: UMA EVOLUÇÃO CONJUNTA.** 2020.

Disponível em:< <https://revistamundologistica.com.br/artigos/e-commerce-e-logistica-uma-evolucao-conjunta>> Acesso em : 4 Abril. 2022.

. **Logística - o que é, evolução e atuação profissional.** 2018. Disponível em:< <https://portogente.com.br/portopedia/101405-logistica-o-que-e- evolucao-e-atuacao-profissional>> Acesso em : 15 Abril. 2022.

. **Tudo sobre logística: conheça os 5 pilares do sucesso.** 2017. Disponível em:< <https://patrus.com.br/blog/tudo-sobre-logistica-conheca-os-5- pilares-do-sucesso/>> Acesso em : 24 Abril. 2022.

Mello, S. **História da Logística.** 2013. Disponível em:<<https://historiadalogistica.blogspot.com/2013/11/logistica-introducao.html>> Acesso em : 20 Abril. 2022.

Beatriz, A. **A história da logística: a evolução até o atual momento.** 2017. Disponível em:< <https://cargox.com.br/blog/historia-da-logistica/amp> > Acesso em : 26 Abril. 2022.

. **Logística para e-commerce: o que você precisa saber.** 2022. Disponível em: <https://blog.bling.com.br/logistica-para-e-commerce/> Acesso em : 28 Novembro. 2022.