

# APLICAÇÃO DA LOGÍSTICA FULFILLMENT: O CASO DO SITE MERCADO LIVRE.

**LIVIA MERCEZ DE OLIVEIRA (FATEC AMERICANA)**

livia.oliveira9@fatec.sp.gov.br

**Orientador**

**NELSON LUÍS DE SOUZA CORRÊA- (FATEC AMERICANA)**

nelson.correa@fatec.sp.gov.br

## RESUMO

O Mercado Livre se destacou entre as plataformas de vendas por oferecer uma logística rápida, eficaz e segura. Em conjunto com a sua tecnologia financeira, a Mercado Pago, no ano de 2023 apresentou um índice de aumento em sua receita de 37%, aumentando sua margem de lucros na comercialização de produtos e no aumento dos cadastros na plataforma. Este estudo designa as características da logística fulfillment do Mercado Livre. Assim, o presente trabalho foi desenvolvido recorrendo de uma abordagem de pesquisa exploratória, de ideias, conceitos existentes e resultados reais. Quanto à estrutura, foi utilizado métodos de pesquisas secundárias como artigos, revistas científicas e conversas sobre a logística do Mercado Livre para coletar dados, formar o estudo e obter resultados qualitativos.

**PALAVRAS-CHAVE:** fulfillment; logística; mercado livre.

## ABSTRACT

Mercado Livre has distinguished itself among e-commerce platforms by offering fast, efficient, and trustworthy logistics. Jointly with its financial technology, Mercado Pago, the company had a 37% growth in revenue in 2023, increasing its profit margin from product sales and platform registrations. This study outlines the characteristics of Mercado Livre's fulfillment logistics. Thus, this work was developed from an approach that investigates ideas, concepts, and actual results. In terms of structure, secondary research methods such as articles, scientific journals, and conversations about Mercado Livre's logistics were used to collect data, develop the study, and achieve qualitative results.

**KEYWORDS:** Fulfillment; Logistics; Free market.

## 1. INTRODUÇÃO

Com as novas tecnologias, vimos que, ao nos adaptarmos com as atualizações, se tornou mais fácil lidar com as necessidades sem sair de casa. Os novos aplicativos e plataformas de vendas online tornaram o agir de comprar mais fácil e prático. Valores acessíveis, tabelas de medidas para roupas, opções de marcas, opções de lojas, entre outros, são aspectos qualitativos que influenciam o comprador tornar dos aplicativos e plataformas necessários. Assim, torna – se fundamental entender como essa logística é eficiente no mercado atual e no seu negócio.

A logística *fulfillment*, conhecida por ser vendas que oferecem entregas no mesmo dia ou no dia seguinte, mesmo aos sábados e feriados, trouxe grande destaque para a plataforma do Mercado Livre. A logística *fulfillment* foi considerada uma solução criada no ano de 2019 para apoiar os vendedores que utilizam os aplicativos de vendas online. O serviço foi lançado em conjunto com os centros de distribuições para facilitar tudo o que seja relacionado à entrega do produto pós-venda e se tornou fundamental como um dos pontos fortes lucrativos.

Nos últimos anos, houve um crescente interesse no controle logístico, isso se demandou pelo grande problema enfrentado no período de pandemia, ano de 2020, dada por uma doença que se agravou rapidamente. Segundo dados compartilhados pelo E-commerce Brasil “no período entre janeiro e setembro de 2020, o número total de usuários únicos ativos era de 56 milhões aproximadamente, e em 2021 esse número dobrou, chegando a 112,5 milhões”. Assim, ainda segundo dados compartilhados pelo E-commerce Brasil “o volume de vendas nesse mesmo período foi de US\$ 14,36 bilhões, que corresponde a um aumento de 42%” de aumento na demanda.

Contudo, o fator acima influenciou no aumento de necessidades compulsivas, já que o único método de compras era online, muitas pessoas se adaptaram a esses novos meios, demandando assim, uma visibilidade nos aplicativos mais populares, dentre eles, o Mercado Livre. Com a alta demanda, as cobranças nos centros de distribuições aumentaram, além de se tornar essencial uma excelente organização na entrada e saída de materiais, o contato com as lojas do aplicativo, se tornaram obrigatória, pois, a eficiência, segurança e rapidez na entrega se virarão pontos fortes para satisfazer seus clientes.

Seguindo esse parâmetro, vemos os fatores que foram motivacionais para o crescimento do aplicativo e da entrega *fulfillment*, lançada em 2019. Após um grande ano de pandemia e um ótimo crescimento na demanda do mercado livre, as exigências de prazos vieram à tona, dando assim, um espaço único para a entrega *fulfillment*. A entrega *fulfillment* foi conceituada atualmente pelo Mercado Livre (2024, 1º parágrafo, O que é o Full e quais vantagens oferece) como sendo um serviço em que se armazena seu estoque e, que quando vendido, o pacote é preparado e enviado no mesmo dia ou no dia seguinte. Além disso, há um autocuidado com o atendimento pós-venda e todas as reclamações dos compradores são respondidas, gerando assim, a eficiência na entrega, a eficiência no serviço pós-venda e cumprimento dos prazos logísticos. Assim, resultou em uma logística diferenciada e aplicada no mercado livre. Hoje, a entrega *fulfillment* é representada por “entregas *full*” em seu site de vendas online.

Portanto, a tese central desse trabalho, é, tecnicamente apresentar as informações qualitativas da logística *fulfillment* aplicada no mercado livre. Esse objetivo se dá para compreendermos o que esperamos da organização logística diante das nossas necessidades de compras. Dados os fatos, é necessário explorar detalhadamente a prática dessa logística para entendermos e identificarmos os pontos negativos, positivos e a diferença que esse método de entrega pode se tornar mais viável.

## 2. EMBASAMENTO TEÓRICO

### 2.1 LOGÍSTICA

Segundo os autores Bovet e Thiagarajan (2000) “A logística é a administração, estratégia e controle que envolve o fluxo da matéria-prima até o produto acabado, objetivando o desenvolvimento constante do nível de atendimento, com a finalidade de reduzir os custos, diminuir o volume de estoque e satisfazer as necessidades dos clientes internos”.

Portanto, em concordância com Ballou (2011) pode – se entender que a logística “estuda como a administração pode prover melhor nível de rentabilidade nos serviços de distribuição aos clientes e consumidores, através de planejamento, organização e controle efetivos para as atividades de movimentação e armazenagem que visam facilitar o fluxo de produtos

### 2.2 LOGÍSTICA FULFILLMENT

A logística *fulfillment* é muito utilizada para suprir as necessidades com urgência dos compradores. Hoje, ela ganhou conhecimento no mercado e se tornou um processo importante para manter seu negócio online saudável, relevante e em situação regular. Tanto, esse processo logístico *fulfillment* abrange todas as etapas de um negócio online, desde o recebimento dos produtos até o envio e coleta de feedback sobre os serviços prestados.

Segundo dados da Escola E-commerce a logística *fulfillment* pode ser definida como uma “solução importante que visa sempre a experiência de compra do cliente, agilizando processos e fazendo com que a logística ocorra da melhor forma”.

Portanto, segundo ANTIN ALVES *et al* 2005,

“No processo, mesmo com a empresa de e-commerce, responsável pela seleção, compra e venda das mercadorias, um operador logístico especializado, responsável pelo atendimento do pedido (*fulfillment*) e uma empresa de *Courrier* ou entrega expressa, responsável pela atividade de entrega física, os autores relatam que, o maior gargalo do e-commerce não se encontra na atividade de entrega física porta a porta, mas sim na atividade de *fulfillment* (atendimento do pedido), que compreende o processamento do pedido, a gestão do estoque, a coordenação dos fornecedores e a separação e embalagem das mercadorias”.

### 2.3 E-COMMERCE

Segundo Turban (2004) “O e-commerce consiste em um novo ambiente e modelo de negócio. Para existir, requer o suporte de tecnologias de infraestrutura de redes de computadores e internet. Esse modelo consiste na distribuição de produtos, serviços, informação ou pagamentos por meio de redes de computadores ou outros meios”.

Portanto, a tendência de que o e-commerce “consiste em um novo ambiente”, podemos concluir também que o e-commerce é além de bens e serviços, inclui, também, todo o tipo de pré-trabalho e pós-trabalho, o que, resulta em um conjunto de atividades auxiliares como novos métodos de pesquisa de mercado.

## 3. DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

Esse capítulo descreve os princípios de metodologias utilizados para o desenvolvimento desse estudo, no qual, foram feitos através de dados qualitativos e quantitativos. São considerados os métodos empregados na pesquisa, incluindo tanto os procedimentos de coleta

e análise de dados, bem como reflexões sobre eventuais limitações decorrentes da escolha deste método de investigação.

### 3.1 APLICAÇÃO DA LOGÍSTICA FULFILLMENT NO SITE MERCADO LIVRE

A temática escolhida como objeto de estudo, se deu porque a logística *fulfillment* do mercado livre, rapidamente, ganhou um grande espaço no mercado e alavancou o setor de vendas online nos últimos anos influenciando diretamente na logística de entregas e na logística de estoque. Tanto, a logística *fulfillment* do mercado livre se tornou referência entre tantos e hoje é uma das plataformas mais utilizadas de compras e vendas. Para entendermos como é feito esse processo, houve um levantamento de dados e estudos com fatores reais.

Com o propósito de atingir os objetivos através do estudo de caso, usou – se uma abordagem qualitativa. Houve um embasamento em informações como ligações, reuniões, conversas com colaboradores no que resultou em um conjunto de informações/dados para a aplicação da metodologia, porque assim, se torna mais fácil de absorver o máximo de conhecimento diante desse tipo de ferramenta. Em resumo, a logística *fulfillment* abrange todas as atividades relacionadas à gestão logística, como armazenagem, embalagem e principalmente a distribuição de produtos. Este processo visa assegurar a eficiência e a rapidez na entrega para o cliente desde o momento da compra até a chegada da mesma.

Contudo, o Mercado Livre apresenta cinco centros de distribuições de onde saem seus produtos para entrega, são eles:

- Cajamar, em São Paulo;
- Louveira, no interior paulista;
- Osasco, na região metropolitana de São Paulo;
- Betim, em Minas Gerais;
- Jaboatão dos Guararapes, em Pernambuco;
- Lauro de Freitas, na Bahia.

Nesses centros de distribuições há uma logística interna responsável pela organização dos materiais, gestão de estoque, gestão de compras, gestão de entrada e saída de materiais, além de contarem com uma ampla entrega de terceiros. No nosso objeto de estudo, logística *fulfillment* aplicada ao site Mercado livre, há uma preparação voltada para esse tipo de entrega rápida.

Os centros de distribuições são altamente preparados para faturarem o pedido, embalam o pedido e despacham o mesmo.

Para entendermos melhor, o mercado livre nos apresenta a entrega *full* como “um serviço onde armazenamos seu estoque”, no qual, quando você vende um produto, o serviço interno prepara o seu pacote e é despachado no mesmo dia ou no dia seguinte. Além disso, eles são os responsáveis por todo o serviço de pós-venda, inclusive por devoluções e reclamações. Com a logística *full* em jogo, a gestão de vendas do mercado livre é feita com diversos processos. Antes desse processo de participação das lojas nos centros de distribuições, é necessário efetuar um pré cadastro para avaliação. Nesse cadastro, os principais pontos de avaliação feitos pelo site, é o endereço da sua loja. Há algumas regiões onde não funcionam esse tipo de entrega, então, para isso, é necessário ser aceito pela primeira etapa. A segunda etapa é avaliação de demandas dos seus produtos. Se você possui uma boa demanda e boas classificação, a probabilidade de ser aceito em entregas *full*, é alta. Contudo, os centros de distribuições que trabalham com a entrega *full*, têm uma preparação no qual deve ser exigida, pois, tudo é com base em programações.

Para o produto chegar no centro de distribuição, é avaliado qual é o centro de distribuição mais perto. Tanto, é feito um plano de envio logístico, onde é apresentado taxas de

pagamento, distância e endereço. O primeiro passo diante da logística *full*, antes de ir para o centro de distribuição é declarado a quantidade de produto que será levado, nesse caso, é obrigatório que seja despachado pela loja aquilo que foi declarado, como exceção, o mercado livre permite que possa ser entregue 5% a mais ou 5% a menos do que o combinado. Após essa preparação, os gestores responsáveis pela loja, juntamente com a logística do mercado livre, se programam para o envio dos produtos na loja para serem levados ao centro de distribuição, nesse caso, podem ser levados por si próprio ou até mesmo uma transportadora. Em algumas regiões a retirada é feita pelo próprio mercado livre, pois a segurança e confiança é mais garantida. Após esse processo, no site de vendas, a loja é marcada e apresentada como entrega *full* em determinados produtos.

Como próximo passo desse processo, é necessário seguir as regras de padrão do mercado livre, tanto com as embalagens (tamanho de caixa e quantidade de produtos) como também o padrão das etiquetas, as quais são emitidas através do próprio sistema de vendas. Efetuado esses processos, o produto fica armazenado dentro dos galpões aguardando a demanda de pedidos. Esses produtos apresentam um prazo de 90 dias, ou seja, dentro de 90 dias se o produto não apresentar rotatividade, o mercado livre informa o fornecedor da loja e eles fazem a devolução, caso o produto apresente uma demanda maior do que o esperado, ainda assim, o fornecedor é informado e é programado uma nova coleta dos produtos, pois é necessário que se tenham os produtos em estoque para realizar a entrega *full*, sendo eles faturado o pedido em um dia e entregue no outro.

Diante desses processos, quando tudo está declarado e preparado corretamente, após o cliente efetuar uma compra por necessidade através da entrega *fulfillment*, conhecida pelos compradores como entrega *full*, o sistema mercado livre lança o pedido daquele produto em estoque, efetuam a nota fiscal e despacham do mercado livre. Essa entrega pode ser feita por terceiros diretos e o cliente tem o total acesso para o rastreamento do produto. Portanto, podemos ver esse processo de uma maneira mais simples, representado pela figura abaixo.

**Figura 1 – Processo fulfillment aplicado a logística do mercado livre.**



**Fonte: Adaptado de mercado livre – A logística fulfillment.**

Contudo, esse processo surgiu com o objetivo de facilitar a logística no ano de 2019, e hoje, se tornou uma das fontes mais rentáveis para a receita de lucros brasileira. Diante dessa logística inovadora, o mercado livre conta com uma equipe altamente treinada. Os pedidos são embalados a 4 pacotes padrões por 2 segundos, gerando assim uma eficiência logística. A logística fulfillment é uma das mais requisitadas e traz grandes vantagens para os compradores, sendo elas: entrega facilitada, descontos nos fretes de entregas, entrega rápida e garantida.

Diante disso, apesar do grande sucesso e rentabilidade de lucros para a receita brasileira, o Mercado Livre enfrenta problemas diários em suas entregas. O alto índice de roubo, custos com fretes, impactos ambientais, entre outros, são os pontos negativos que a logística do site enfrenta para cumprir com os prazos para gerar boas satisfações. Além disso, produtos de segunda linha e horários de entregas feitas por terceiros impactam diretamente no comprador, gerando insatisfações e feedbacks para melhorias.

Apesar disso, é uma grande vantagem de investimento a logística full vinda de um site de vendas que mais tem ganhado espaço no mercado, tanto, segundo André Chaves, vice-presidente sênior de Estratégia e Desenvolvimento Corporativo do Mercado Livre, adaptado de E-commerce Brasil, a liderança do ganho do mercado livre foi fortalecida “com ganho de participação de mercado por toda operação, sobretudo no Brasil e México. Esforços combinados garantiram ainda competitividade de sortimento e de preço, além de envio rápido, assim como o uso de publicidade digital melhorou a monetização do Marketplace”.

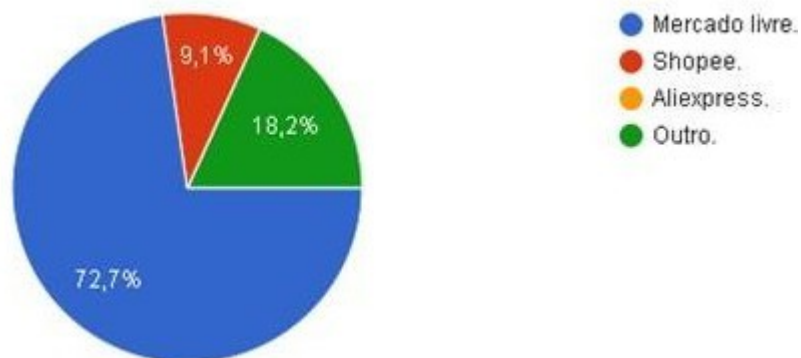
#### 4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Tendo em vista que esse processo de implantação do sistema *fulfillment* se tornou uma das maiores fontes de crescimento da receita líquida do mercado livre, será apresentada uma análise de dados quantitativos que representam uma população que utiliza esse sistema e no qual, os mesmos, trará resultados satisfatórios ou insatisfatórios.

Como vimos no desenvolvimento da temática, segundo dados da Escola E-commerce a logística *fulfillment* pode ser definida como uma “solução importante que visa sempre a experiência de compra do cliente, agilizando processos e fazendo com que a logística ocorra da melhor forma”, ou seja, uma logística rápida e eficaz. Tanto, segundo dados da Escola E-commerce foi notório que a logística do mercado livre se tornou tamanha influência que “o Brasil representa cerca de 54% da receita líquida total do Mercado Livre, tendo alcançado US\$ 5,6 bilhões em 2022, crescimento de 44,6% na comparação com 2021”.

De modo geral, notamos através do gráfico abaixo, o quanto que a logística *fulfillment* aplicada ao mercado livre se destaca entre outros, assim:

**Gráfico 1 – Qual site de compra você mais viu apresentar entregas full?**



**Fonte: Autoral desenvolvido através do google forms.**

No entanto vemos que mais da metade de uma sociedade consegue identificar a entrega *fulfillment* nos sites. O que mais ganha destaque e conhecimento, é o mercado livre, sendo ele o nosso objeto de estudo.

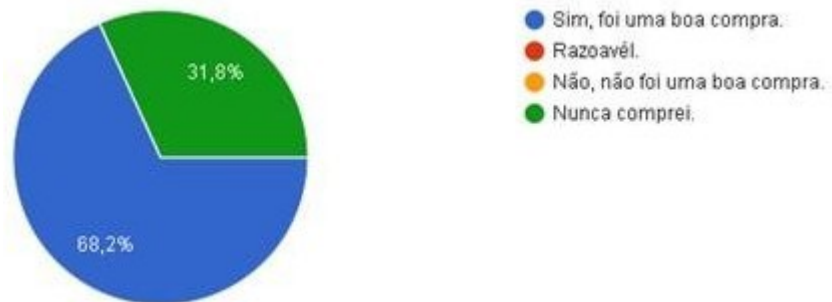
Contudo, com base nos três gráficos abaixo, obtivemos 3 resultados, sendo eles: quanto por cento de uma sociedade efetuou uma compra full no mercado livre; o grau de satisfação de sua compra; o que levou a pessoa efetuar a compra; sendo as mesmas representadas por percentagens. Assim:

**Gráfico 2 - Você já comprou itens através da entrega fulfillment?**



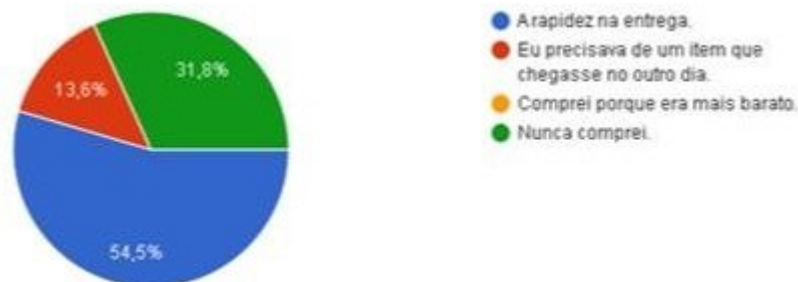
**Fonte: Autoral desenvolvido através do google forms.**

**Gráfico 3 – Se você comprou, a sua compra te deixou satisfeita (o)?**



**Fonte: Autoral desenvolvido através do google forms.**

**Gráfico 4 – Se você comprou, quais foram os motivos que te influenciaram fazer uma compra?**



**Fonte: Autoral desenvolvido através do google forms.**

Após coletado os dados podemos analisar da seguinte maneira:

No gráfico 2, podemos identificar que 50% de pessoas de uma determinada sociedade, conhecem a entrega fulfillment e utilizam elas quando necessitam de um produto ou material com grande urgência. Nesse caso, entra a logística de entrega dos produtos estocados no galpão,

os quais, após solicitados, são reembalados e enviados no mesmo dia ou preparados para enviar no dia seguinte. Ainda no gráfico 2, é possível identificar que mais de 30% de uma determinada sociedade não compra utilizando o sistema. Já os 19%, se trata de pessoas que compram e recompram quando precisam.

No gráfico 3 é possível identificar o grau de satisfação dos clientes quando efetuado a compra. É notável que mais de 50% de pessoas de uma determinada sociedade estão satisfeitas com as compras, envolvendo a entrega e qualidade dos produtos comprados. Obtendo esses dados, é possível identificar o quanto essa porcentagem pode fazer grande diferença em novas compras, fazer diferença na receita e fazer grande diferença na fidelização dos clientes e novos clientes.

No gráfico 4 identificamos que o maior índice que se destaca é a compra influenciada pela rapidez na entrega. 13% representam a compra influenciada, também, por rapidez na entrega, mas, em um contexto de precisão. 31% representam pessoas de uma determinada sociedade que nunca compraram através dessa logística. Contudo, podemos fazer uma análise em dois contextos, sendo eles: uma compra qualquer, no qual precisa com urgência (exemplo, um item que falta para levar em uma viagem que será feita no outro dia) e uma compra planejada, influenciada por um grau de satisfação dada pela rapidez na entrega. Após feito análises diante dos gráficos e resultados obtidos do nosso objeto de estudo, é possível identificar que boa parte de compras do site mercado livre é influenciada por sua logística aplicada, conhecida como entregas *full*.

Portanto, apesar dos pontos negativos enfrentados pela logística própria, é possível identificar o quanto a implantação desse sistema se tornou uma melhoria para o site e para o próprio mercado que envolve todo o e-commerce brasileiro. Hoje, a logística *fulfillment* é a que mais se destaca, pois, há pontos de distribuições em diversos territórios, facilitando assim a compra de clientes em todas as regiões.

## 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta investigação, o objetivo principal do presente estudo, foi abordar e entender os processos da logística *fulfillment* aplicada ao site do mercado livre. De acordo com os dados apresentados no escopo de resultados e discussão, foi possível identificar o quanto a logística *fulfillment*, conhecida como logística *full*, influencia diretamente na compra dos consumidores. Hoje, o tipo de logística mais utilizada em sites e no e-commerce. Isso se deu a partir do ano de 2019, por conta da grande precisão de entregas exigidas em curtos prazos. Tanto, com grandes demandas, foi possível adaptar os estoques e desenvolver um processo que além de gerar lucros por eficiência, pudesse resolver e atender as exigências dos consumidores; assim, a logística *fulfillment* alavancou muitas operações de compra e venda.

A logística *full* busca atender a demanda global através das entregas online. Para manter controle de seus estoques, vindo de um determinado site de vendas, em específico o mercado livre, exige que seja necessário que os centros de distribuições usem sistemas em nuvem, sistemas de controle de demanda e follow-up. Tanto, a qualidade do produto deixa de exercer peso sobre as decisões, a variedade torna-se fator de atração dos consumidores e a logística rápida e eficaz complementa junto com os fatores de atração.

Entretanto, as pesquisas já publicadas sobre a logística *fulfillment* aplicada ao site mercado livre, aponta problemas indiretos, que não impactam em seus lucros, mas são vindos de roubos dos transportes, más condições das rodovias e infrações ambientais, entre outras.



Portanto, como melhoria aplicada ao site diante da logística *fulfillment*, o nosso objeto de estudo, é nítido que a própria logística seja dada como o melhor processo criado na época. Hoje, é uma das maiores influências da receita brasileira em lucros, impactando positivamente nas plataformas de pagamento online e no aumento de operação em *Marketplace*. À medida que o negócio cresce, as lojas precisam adaptar processos para manterem-se no mercado, porém tantas mudanças e medidas correccionais podem fazer com que a empresa abandone as suas característica e seleção de alguns produtos, para assim se reinventarem. Tanto, novas pesquisas sobre a logística *fulfillment* é feita para novas adaptações tecnológicas e inovadoras, dadas para o futuro com foco em liderança desse mercado.

## REFERÊNCIAS

CARVALHO, G.M; CASTILHO, G. S; SILVA, J. S. **Otimização de logística no canteiro de obras**. Research, Society and Development, v. 11, n. 7, e31611729959, 2022 (CC BY 4.0) ISSN 2525-3409. Disponível em: <file:///C:/Users/Windows/Downloads/29959-Article-343987-1-10-20220526.pdf>. Acessado em 18 mar. 2024.

COSTA, P.T. G.C. Et al. **E-commerce no Brasil: revisão sistemática de literatura de 2011 a 2021**. Brazilian Journals of Business. ISSN:2596-1934. 2021. Disponível em: <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJB/article/view/34803/27210>. Acessado em: 19 mar. 2024.

CUNHA, W. S.; FILHO, H. P.C. **Gestão de Obras Públicas: Logística mais adequada ao cumprimento dos prazos planejados**. Revista Multidisciplinar e Psicologia. Idon Line Rev. Mult. Psic. V.13, N. 45SUPLEMENTO 1, p. 77-89, 2019-ISSN 1981-1179. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/1823/2639>. Acesso em: 12 mar. 2024.

E-COMMERCE BRASIL, 2023 - **Mercado Livre atinge recorde de receita líquida com US\$ 3 bi e crescimento de 40% no 4º trimestre**. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/mercado-livre-recorde-receita-liquida-trimestre>. Acessado em: 09 mai. 2024.

E-COMMERCE BRASIL. **O gigantismo do Mercado Livre**, 2023. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/o-gigantismo-do-mercado-livre#:~:text=No%20per%C3%ADodo%20entre%20janeiro%20e,a%20um%20aumento%20de%2042%25>. Acessado em: 03 abr. de 2024.

LEITE, A.C.N.; GUARNIERI, P.; FILIPPI, A. C. G. **E-fulfillment: O caso da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos**. Abril 2019, Gestão e Sociedade 13(35):2930-2962. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/332583201\\_E-fulfillment\\_O\\_caso\\_da\\_Empresa\\_Brasileira\\_de\\_Correios\\_e\\_Telegrafos](https://www.researchgate.net/publication/332583201_E-fulfillment_O_caso_da_Empresa_Brasileira_de_Correios_e_Telegrafos). Acessado em: 12 mar. 2024.

LUCCHINI, F.-N.; LIMA, M. N.M.; PEREZ, L.C.; ASSIS, C. M. **FULFILLMENT – O DIFERENCIAL LOGÍSTICO VOLTADO AO COMÉRCIO ELETRÔNICO**. 2022. Disponível em: <https://fateclog.com.br/anais/2022/49-83-1-SM%20.pdf>. Acessado em: 22 mar. 2024 às 20h56 min.

MENDONÇA, H. G. **E –Commerce. IPTEC –Revista, Inovação, Projetos e Tecnologias**

E-ISSN: 2318-9851 Organização: Comitê Científico Interinstitucional/ Editor Científico: Prof. Dr Leandro Alves Patah, 2016. Disponível em: [https://periodicos.uninove.br/iptec/article/view/9361/pdf\\_49](https://periodicos.uninove.br/iptec/article/view/9361/pdf_49). Acessado em 19 mar. 2024.

**MERCADO LIVRE. O que é Mercado Envios e por que é fundamental para o desenvolvimento do comércio eletrônico.** 2024.

Disponível em: <https://www.mercadolivre.com.br/institucional/nos-fazemos/o-que-e-mercado-envios#:~:text=Mercado%20Envios%20Full%3A%20%C3%A9%20uma,do%20produto%20no%20p%C3%B3s%2Dvenda..> Acessado em: 12 mar. 2024.

**MERCADO LIVRE. O que é o Full e quais vantagens oferece.** 2024. Disponível em: <https://vendedores.mercadolivre.com.br/nota/o-que-e-o-full-e-quais-vantagens-oferece>. Acessado em: 12 mar. 2024.

RONDINELLI, J.; GONÇALVES, G.; FREITAS, G. **Redação do E- Commerce Brasil. 'Corrida maluca' na logística: quem vai entregar mais rápido?** 2021. Disponível em: <https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/corrida-entregar-mais-rapido>. Acessado em: 13 mar. 2024.

SILVA, D. P.; et al. **TERCEIRIZAÇÃO LOGÍSTICA: O IMPACTO DA QUALIDADE E PERSPECTIVA DO CONTRATANTE.** Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação. São Paulo, v.9. n.02. fev. 2023.ISSN -2675 –3375. Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/8591/3368>. Acessado em 12 mar. 2024.

"Os conteúdos expressos no trabalho, bem como sua revisão ortográfica e das normas ABNT são de inteira responsabilidade do (s) autor (es)."

«Declaração de IA generativa e tecnologias assistidas por IA no processo de redação»

“Declara-se pelos autores que durante a preparação deste trabalho foi (foram) utilizado (s) [CHAT GPT] para [AUXILIAR NO EMBASAMENTO TEÓRICO]. Após utilizar esta ferramenta/serviço, os autores editaram e revisaram o conteúdo conforme necessário e assumem total responsabilidade pelo conteúdo da publicação.”