

ETEC "PROFª. ANNA DE OLIVEIRA FERRAZ"

Técnico em Logística

Ingrid Kauana Gonçalves da Silva

Nicole Rodrigues Leste da Silva

**LOGÍSTICA E-COMMERCE: um estudo sobre a evolução da
logística no comércio eletrônico originada pela pandemia da COVID**

19

Ingrid Kauana Gonçalves da Silva

Nicole Rodrigues Leste da Silva

**LOGÍSTICA E-COMMERCE: um estudo sobre a evolução da
logística no comércio eletrônico originada pela pandemia da COVID
19**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado a ETEC "Prof.^a Anna de
Oliveira Ferraz", do Centro Estadual de
Educação Tecnológica Paula Souza,
como requisito para a obtenção do título
de Técnico em Logística sob a orientação
da Professora Gabriela Messias da Silva.

**Araraquara
2020**

Ingrid Kauana Gonçalves da Silva
Nicole Rodrigues Leste da Silva

**LOGÍSTICA E-COMMERCE: um estudo sobre a evolução da
logística no comércio eletrônico originada pela pandemia da COVID
19**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Etec Profa. Anna de Oliveira Ferraz como exigência parcial para obtenção do título de **Técnico em Logística**.

Aprovado em: 22 de junho de 2021.

Banca Examinadora:

Profª Orientadora: Gabriela Messias da Silva

Profº Avaliador: Cesar Guilherme Roseguini

Profº Avaliadora: Eliana Maria Marques Sgobi Cazal

Dedicamos esta obra a Deus e a nossos familiares.

AGRADECIMENTO

Primeiramente a Deus por ter nos dado forças e estar conosco dando forças e coragem para concluir e não desistir desse trabalho, e nossos familiares por nos apoiarem nessa jornada.

À Etec Profª Anna de Oliveira Ferraz (EEBA), pelo seu corpo docente, por nos conceder a oportunidade de adquirir novos conhecimentos, e dado todas as ferramentas que nos permitiram chegar ao final desse ciclo de maneira satisfatória.

A nossa professora orientadora Gabriela Messias da Silva que sempre esteve disposta a nos ajudar e contribuir para um melhor aprendizado.

Aos colegas de classe pela convivência mesmo remotamente e cumplicidade compartilhadas no decorrer deste curso.

Aos demais que contribuíram para a construção do nosso TCC nosso muito obrigado.

Talvez não tenha conseguido fazer o
melhor, mas lutei para que o melhor fosse
feito. Não sou o que deveria ser, mas
Graças a Deus, não sou o que era antes
MARTHIN LUTHER KING

RESUMO

Em decorrência a pandemia do COVID-19 diversos setores do comércio permaneceram fechados, com isso ocorreu milhares de prejuízos para os vendedores e limitando consumidores de comprarem o que precisam, com isso as compras por comércio eletrônico (site, aplicativo) teve um aumento extenso, fazendo com que empresas que tinha um conhecimento limitado em logística recuassem e acabavam tendo um prejuízo maior. Com todas as medidas para se evitar aglomerações, com os estabelecimentos fechados, como o consumidor iria comprar alimentos, produtos de higiene, roupas e medicamentos. O e-commerce sem dúvidas é o meio mais seguro de consumo atualmente a logística e o e-commerce aliaram-se uniformemente para sanar de maneira definitiva as lacunas e rombos abertos pelo cenário pandêmico, tornando-se Estratégia primordial principalmente na área de atacado e varejo. Definitivamente essa junção deu muito certo e o resultado além das expectativas esperadas sem dúvidas este setor é o mais lucrativo e facilita a vida de consumidores e vendedores desde que tenha uma logística eficaz.

Palavras-chave: Logística. E-commerce. Pandemia.

ABSTRACT

As a result of the COVID-19 pandemic, several business sectors remained closed, which caused thousands of losses for vendors and limited consumers from buying what they need, thus purchases by e-commerce (website, application) had an extensive increase, causing companies that had limited knowledge in logistics to retreat and ended up having a greater loss. With all the measures to avoid crowds, with closed stores, how would the consumer buy food, hygiene products, clothes, and medicines. E-commerce is undoubtedly the safest means of consumption today, and logistics and e-commerce have uniformly allied themselves to definitively remedy the gaps and holes opened up by the pandemic scenario, becoming a primordial strategy, especially in the wholesale and retail area. This junction worked out very well and the result beyond the expected expectations without doubt this sector is the most profitable and facilitates the lives of consumers and sellers provided it has an effective logistics.

Keywords: Logistics. E-commerce. Pandemic.

Lista de Figuras

Figura 1 – Correios e e-commerce	14
---	-----------

Lista de Gráficos

Gráfico 1 – Idade	21
Gráfico 2 – Gênero	22
Gráfico 3 – Você já comprou algo pela internet	22
Gráfico 4 – Sua primeira compra pela internet foi antes ou depois da pandemia...	23
Gráfico 5 – Prazo de entrega é decisivo na hora de comprar um produto	23
Gráfico 6 – Alguma vez sua compra chegou danificada.....	24
Gráfico 7 – Quantos dias você acha aceitável esperar para receber uma compra online.....	24
Gráfico 8 – Você já deixou de comprar algum produto porque o prazo de entrega era muito demorado.....	25
Gráfico 9 – Se uma loja virtual atrasa seu pedido, você dá nova chance de compra	25
Gráfico 10 – Você costuma dar feedback no site em relação aos produtos que recebe	26

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	11
1 SIGNIFICADO DE LOGÍSTICA	12
2 CONCEITO DE E-COMMERCE	13
2.1 Como funciona o e-commerce na prática?	13
2.2 Tipos de comercio eletrônico	15
2.3 Vantagens	15
2.4 Desvantagens.....	16
3 LOGÍSTICA E E-COMMERCE	17
3.1 A importância da logística no e-commerce.....	18
4 COVID-19 E O E-COMMERCE.....	19
5 RESULTADO E DISCUSSÕES	21
CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS.....	29
APÊNDICES.....	31
ANEXOS.....	34
ANEXOS.....	35

INTRODUÇÃO

A logística passou por muitas mudanças para chegar no que é hoje, para termos noção a logística foi criada a partir da segunda guerra mundial, onde era desorganizado a entrega de mantimentos e armamentos, as vezes ocorria até a falta deles. Com isso surgiu a logística para organizar dês da saída dos alimentos e armamentos até a chegada.

Com o passar do tempo a logística foi sendo mais usada e incrementada, hoje é usada mundialmente. Com a evolução da tecnologia a logística não podia ficar de fora veio fazer a junção perfeita facilitando compras pela internet, com prazo e qualidade conforme esperados.

É importante a logística no e-commerce pois influenciam na decisão do cliente já que está ligada diretamente ao valor do frete e entrega do prazo, sendo fundamental uma logística boa e de qualidade.

A pandemia do novo coronavírus foi algo inesperado e conseqüentemente trouxe diversas conseqüências em todos os setores. O transporte logístico por exemplo não pode parar por nenhum momento e continuará assim, porém agora novas estratégias estão sendo tomadas para a segurança e qualidade de todos.

O presente trabalho busca identificar melhorias e qualidade no atendimento virtual em decorrência do coronavírus (Covid-19) buscando uma qualidade no atendimento e na entrega do produto.

Para o desenvolvimento e objetivo deste projeto, a pesquisa será realizada através do método exploratório e bibliográfico, por meio de análises explicitada nas seguintes expressões: pesquisa de natureza aplicada, cujo problema será abordado pela ótica qualitativa e com objetivo exploratório, viabilizado pelo estudo bibliográfico, cuja coleta de material focou na produção de da literatura já existente.

1 SIGNIFICADO DE LOGÍSTICA

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.

Atualmente existe diversos tipos de logísticas como:

- Logística Reversa: É diretamente ligada na movimentação de um produto determinado, desde aonde ele foi consumido até aonde foi produzido. A recolha de lixo recicláveis (garrafas pet) é um grande exemplo disso. Outro exemplo se dá pelos Correios na remessa de documentos em devolução de mercadorias. O real objetivo é reaproveitar resíduos sólidos, diminuir a utilização de matéria-prima e assim reduzindo o impacto ambiental.

- Logística Integrada: É uma integração aos processos logísticos da empresa um sistema que aumenta a eficiência, melhorando os resultados. Ela deve abordar os custos de armazenagem dos materiais usados para criação do tal produto. Por este motivo ela possui uma decisão crucial nas empresas.

- Logística Empresarial: Conhecida como algo essencial em uma empresa, é responsável pela gestão da matéria prima, seja qual for o tipo. Administra os recursos financeiros, planeja a produção, o armazenamento, transporte e distribuição dos materiais.

2 CONCEITO DE E-COMMERCE

E-commerce é uma abreviação em inglês de Comércio Eletrônico, basicamente uma compra ou venda feita através da internet com a ajuda de algum equipamento eletrônico é considerada e-commerce. O cliente acessa a loja com um dispositivo eletrônico seja ele um computador, notebook, smartphone, tablet etc. A qualquer hora do dia e em qualquer lugar do mundo escolhe seus produtos, faz sua compra e realiza o pagamento através de cartão de crédito/débito, boleto, depósito bancário ou Pix, logo após sua compra é confirmada e em um prazo determinado pela empresa seu produto chegara até a sua casa.

O surgimento do e-commerce ocorreu em 1994 nos Estados Unidos, quando a pizzaria Hut registrou seu primeiro pedido online, porém no Brasil teve seu início em 2000.

O e-commerce não está relacionado somente com compra ou venda de produtos, mas está relacionado em todas as etapas do processo online, como a gestão de estoque e a logística do despacho de mercadorias

2.1 Como funciona o e-commerce na prática

Para ter um funcionamento excelente é preciso muito cuidado e atenção pois não basta ter uma plataforma bonita e fácil de mexer, logo após que o cliente escolhe seu produto e efetua a compra começa um processo que precisa ser feito corretamente para que chegue no prazo para seu cliente.

Uma logística bem aplicada e organizada no e-commerce é fundamental e essencial pois ela que vai contribuir para a melhoria da empresa e da experiência do cliente com o valor do frete, prazo de entrega e a qualidade entregue do produto.

Com tudo isso é temos alguns pontos sobre cada um:

- Valor do Frete Um frete acessível para o cliente, que atenda todas as expectativas dele é fundamental por tanto tenho sempre em mente que:
 - Frete Grátis: É essencial e atrativo para o cliente, mas lembrando que faça isso com moderação e do jeito certo para não cair em um prejuízo.
 - Valor do Frete: Atualizar sempre com a transportadora, até porque vai ser desgastante para o cliente saber que houve um aumento depois de fechar as compras.
 - Opções Para o Cliente: Dando para ele prazos de entrega com valores variados dependendo de algumas escolhas, como prazo de entrega antecipado por exemplo.
 - Entrega no Prazo: Assim que um consumidor adquire um produto pela internet ele espera ansiosamente, quando o produto chega antes do tempo é uma felicidade fazendo com que o cliente volte até a comprar mais, porém quando a entrega atrasa acaba causando uma frustração no cliente fazendo com que ele nunca mais volte a comprar na sua empresa ou pior sair difamando sua empresa.

Felizmente, o atraso nas entregas não é algo incomum. De acordo com uma pesquisa realizada pela Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), esse problema atinge 61% das lojas virtuais.

Portanto, por segurança, vale aumentar em 1 ou 2 dias o prazo de entrega, para evitar atrasos e a insatisfação dos consumidores.

Figura1 - Correios e E-commerce



Fonte: blog.correios.com.br/ecommerce

2.2 Tipos de comercio eletrônico

Como muitos acham não existe somente um tipo de lojas virtual a diversas maneiras de vender pelo e-commerce como:

- Plataforma Alugada: é a mais escolhida por quem faz vendas online, ela funciona como um plano mensal que ajuda o vendedor consigo personalizar seu layout, incluir seus produtos e serviços. Ótima opção para pequenas e médias empresas.
- Plataforma open souce: plataforma gratuita e customizável, porém mais complicada de mexer fazendo com que seja necessário a contratação de um profissional o que acaba saindo mais caro
- Plataforma própria: tem um alto custo pois você começa do zero, porém a inovação é maior e mais fácil de deixar do seu jeito. Esta plataforma é mais usada por grandes lojas virtuais.
- Marketplace: ou em português shopping center virtual, muito vantajoso pois reúne diversas marcas e lojas em apenas um lugar, que facilita a busca pelo produto e melhor preço. É pago somente um porcentual sobre as vendas feitas e a plataforma que fica responsável ela atração e divulgação de seu produto ou serviço.

2.3 Vantagens

Segundo informações recolhidas no site Dicio e Diojavirtual a definição de vantagens é uma situação de estar à frente em relação ao adversário difícil de ser superada; tirar proveito; aproveitar ao máximo:

- Custos Fixos baixos, o valor de uma plataforma é razoável e não é obrigatório ter uma loja física diminuindo gastos;

- Venda para áreas distantes, é possível vender para todas as regiões do Brasil e até para fora;
- Amplo horário de funcionamento está sempre aberto;
- Conveniência mais comodidade para o cliente de não precisar se locomover até a loja;
- Preços competitivos;

2.4 Desvantagens

Segundo informações recolhidas no site Dicio e Dijoavirtual a definição de desvantagem é o prejuízo; situação ou condição inferior em relação à outra coisa, pessoa ou assunto; ausência de vantagem.

- Não podemos experimentar produtos;
- Não há contato direto com o vendedor;
- Muita concorrência em determinados segmentos;

3 LOGÍSTICA E E-COMMERCE

De acordo com Santos (2019) gerenciamento de uma loja virtual deve estar integralmente planejado com a logística no e-commerce para a designação correta do planejamento, controle, armazenamento e fluxo dos produtos.

A logística engloba diversas áreas como por exemplo:

- Recepção e conferência dos produtos;
- Estocagem dos produtos para a preparação do pedido;
- Envio dos pedidos para a transportadora;
- Rastreamento de pedidos enviados;
- Controle de entrega.

Podemos ver a importância do funcionamento da logística o e-commerce usando de exemplo, um consumidor faz uma compra virtual em determinado site ocorre uma demora na entrega do produto ou até mesmo não é feita a entrega. Tudo traz a insatisfação do consumidor e compromete o crescimento da loja.

Para que isso não ocorra é fundamental um planejamento considerando o Gerenciamento de estoques, das entregas e o gerenciamento do ciclo de suprimentos.

Pois será de suma importância a prioridade pelo comprometimento e responsabilidade em todos os aspectos profissionais de conduta para com aqueles que são seu principal alvo, o consumidor.

Porém para o alcance do êxito um cauteloso e responsável caminho deve ser trilhado, já que com a mesma intensidade com que ocorre o crescimento pela escolha das plataformas digitais de maneira benéfica, também ocorrem o mesmo e talvez com a proporção equivalente os males, ou seja, do mesmo modo que adeptos dessa opção se comprometem com a responsabilidade e compromisso, outros também o usam para tirar proveitos maliciosos.

Então recorrente aos fatos contemporâneos é inevitável que a logística na sua essência ande interligado com o método estratégico mais eficiente do contexto atual, o e-commerce.

3.1 A importância da logística no e-commerce

Sendo um fator muito importante, a logística tem a responsabilidade de 100% na organização da empresa, isso porque é ela a encarregada de arquitetar, executar e controlar todas as operações.

O maior objetivo de uma loja é satisfazer os seus clientes e com as lojas virtuais não poderia ser diferente, a maior estratégia e também desafio é a confiança do cliente com relação a entrega do produto, pois é junto com a entrega do produto que você entrega confiança, pontualidade e segurança buscando o máximo possível de satisfação dos consumidores.

A logística, em particular no e-commerce difundiu-se de maneira positivamente prodigiosa, deixando o processo eficiente e conseqüentemente fazendo com que os adeptos deliberem de maneira incisiva e concisa.

Assim tornando ainda mais ágil os processos operacionais, de maneira gradativa a agilidade produz a melhor organização do picking, que por sua vez reflete na melhoria da conferência, que leva ao triunfo assertividade, assim gerando por intermédios de notas fiscais maior confiabilidade dos clientes, e essencialmente fazendo que o processo da packing seja priorizado de maneira natural, ou seja, detalhes minuciosos são extremamente importantes para o sucesso logístico em conjunto ao e-commerce.

4 COVID-19 E O E-COMMERCE

Basicamente, o coronavírus é uma família de extensa quantidade, e comum em animais de variadas espécies. O coronavírus MERS-Cov e SARS-Cov mesmo que em mínimas proporções podem de forma rara infectar pessoas.

Em dezembro de 2019, ocorreu uma transmissão de um novo coronavírus o SARS-CoV-2, sua primeira identificação foi em Wuhan na China, o mesmo causou COVID-19, sendo em seguida transmitida pessoa a pessoa.

A COVID-19 tem como principal característica, danos ao sistema respiratório, com uma variante de manifestações assintomáticas a quadros graves.

Mesmo com a sua primeira identificação sendo em 01 de dezembro de 2019, o primeiro caso só foi reportado em 31 de dezembro de 2019. Acredita-se que a origem do vírus seja zoonótica, pois os primeiros casos confirmados tinham ligações ao mercado de frutos do mar de Huanan, que também vendia animais vivos. Em 11 de março de 2020 a OMS (Organização Mundial da Saúde) declarou no cenário mundial a tão agora conhecida e temida pandemia.

Desde o início dela muitas coisas mudaram, o comércio digital ganhou força, surgiram novas possibilidades com a educação a distância e atividades simples como ir à escola e comprar tornaram-se uma realidade remota.

As pessoas passaram a revisar os valores de mundo, um momento delicado como esse trouxe as pessoas questões sensíveis sobre o seu próprio lugar dentro da sociedade, fazendo com que elas se tornassem o seu melhor, dando valor ao que verdadeiramente importa, a VIDA.

Um dos setores da economia que mais sofreu com isso foi o varejo, os empreendedores precisaram tomar decisões importantes, pois suas empresas corriam riscos. Mesmo com esse cenário muitos ficaram inseguros para optar a escolha pelo e-commerce, porém não tinham muito o que fazer, a doença aumentava relativamente a cada dia, com isso a crise econômica também, neste período as lojas estavam vazias, as ruas um verdadeiro breu e a única maneira das empresas se aproximarem de seus clientes era via internet. Uma grande porcentagem das empresas decidiu arriscar.

Planos e projetos começaram a ganhar forma e com isso o E-commerce só aumentava, devido a limitação do tráfego de pessoas e o fechamento do comércio físico no começo da quarentena, as compras online tiveram um considerável aumento.

Empresas decidiram definitivamente fazer de vendas e compras online a sua principal arma, não apenas de marketing, mas também de investimento, e até os comerciários que não utilizavam esse meio, passaram a aderir a essa estratégia, e recorrente ao cenário apresentado, o aumento do e-commerce foi equivalente a mais de 70%, o que antes era uma decisão complicada passou a ser algo fértil para as empresas.

Estratégias foram desenvolvidas para o aumento nas vendas, compras, recebimento e pagamentos.

Na área de vendas além do empresário precisar investir em tecnologia ele precisa saber usá-la de forma em que se agrega para sua empresa, uma das estratégias são as redes sociais, exemplo: Instagram e Facebook, pois elas são utilizadas no nosso cotidiano.

Os consumidores também precisam aplicar suas estratégias, como, pesquisar nos comentários se o vendedor é bom e se entrega no prazo, se o site é confiável e se as formas de pagamentos são acessíveis.

Referente ao recebimento ambas as partes precisam se atentar, o comprador precisa que tenha uma pessoa para receber a mercadoria e verificar se o produto foi violado ou não, a empresa por sua parte precisa estar ciente do seu prazo a cumprir, verificando se a mercadoria está correta e indo para o destino certo. Tendo como foco no recebimento de insumos da empresa, ela precisa estar ciente de que seus fornecedores entregarão a quantidade necessária e dentro do prazo.

Uma grande estratégia no meio de cobranças e acertos são os bancos digitais e o sistema de contas Pix, que com a praticidade em acessibilidade oferecidas, vem fascinando os consumidores, e por consequência facilitando o andamento de ambos os processos (pagamento e recebimentos).

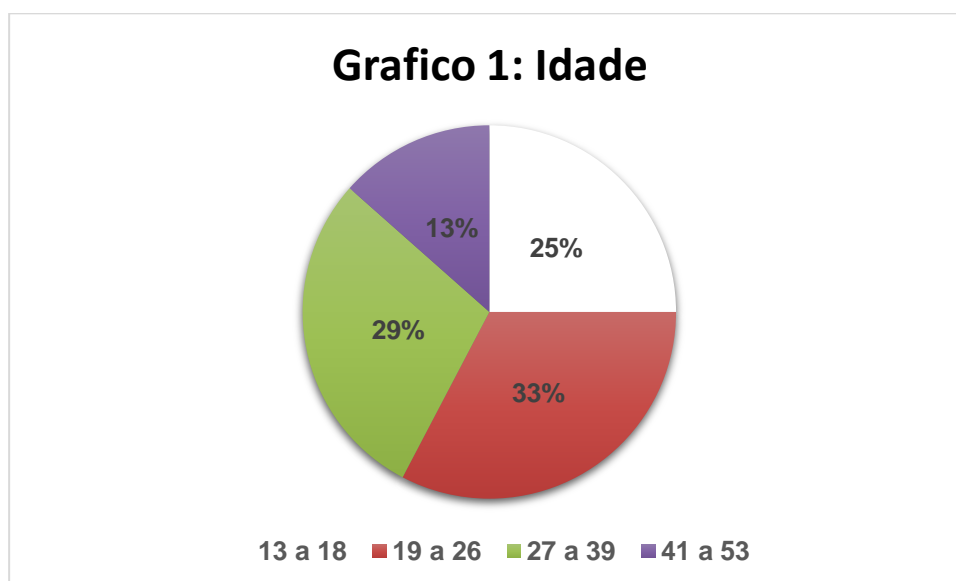
5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Dentro do tema abordado embasado no e-commerce em meio a pandemia foram avaliados e percebido um aumento considerável nas compras online, com isso trazendo seguintes questionamentos, até onde o público consumidor vê vantagem nessa opção.

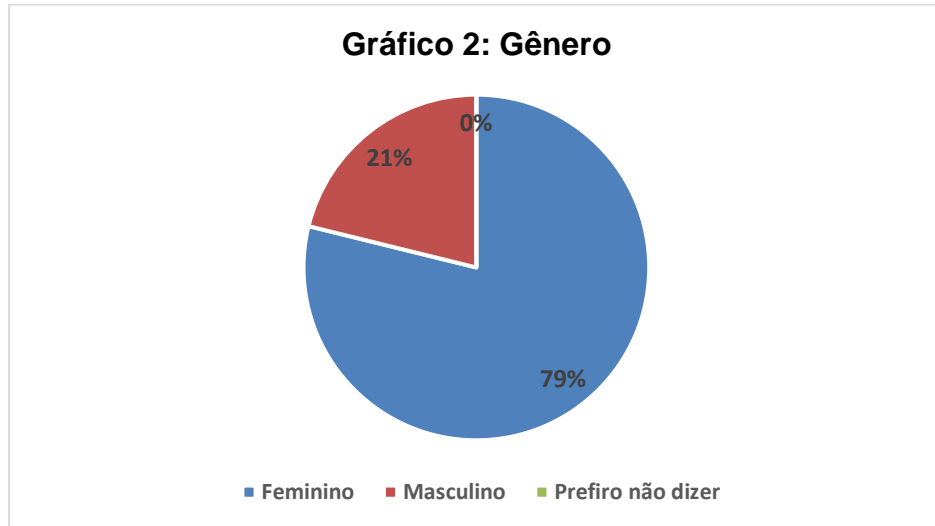
Embaçados em termos reais de pesquisas foram vistos que a praticidade em pedidos e entregas fizeram também impulsionados pelo Estado cenário apresentado que consumidores optassem cada vez mais pela opção de compras online, assim enxergando como vantagem.

Isso contribuiu e muito para evolução na área da logística, até porque o e-commerce em particular demonstra de maneira objetiva a logística em sua forma plena. Com a tese estudada pode-se refletir que a logística é muito importante, diante do e-commerce e todo o seu processo, desde o fornecimento de insumos até o produto final e a sua entrega ao consumidor, uma logística bem projetada pode fazer com que o seu lucro e rapidez aumente 100%. Contudo não podemos esquecer da logística em meio a pandemia que veio com um grande quadro de evolução tanto na execução atual, quanto para planos futuros.

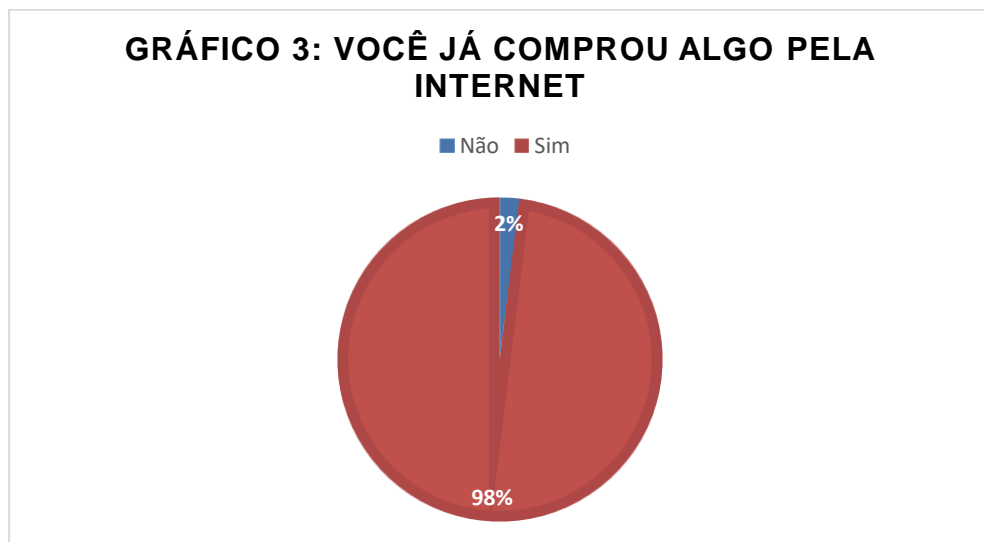
Por meio de um questionário de pesquisa de opinião onde foi respondida por 52 pessoas o intuito deste questionário foi saber qual o tipo de público que mais compra online, idades, se a demora para que o produto chegue até eles interfere na hora da compra etc.



Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)



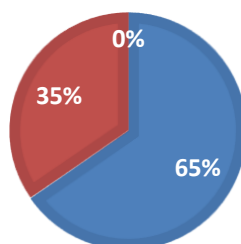
Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)



Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)

GRÁFICO 4: SUA PRIMEIRA COMPRA PELA INTERNET FOI ANTES OU DEPOIS DA PANDEMIA

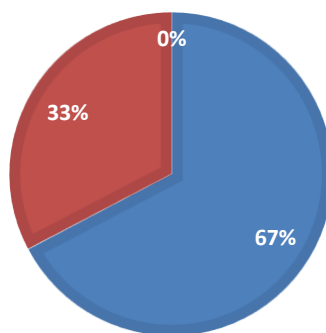
- Já tinha feito compra pela internet antes da pandemia
- Minha primeira compra foi feita após a pandemia
- Nunca comprei online



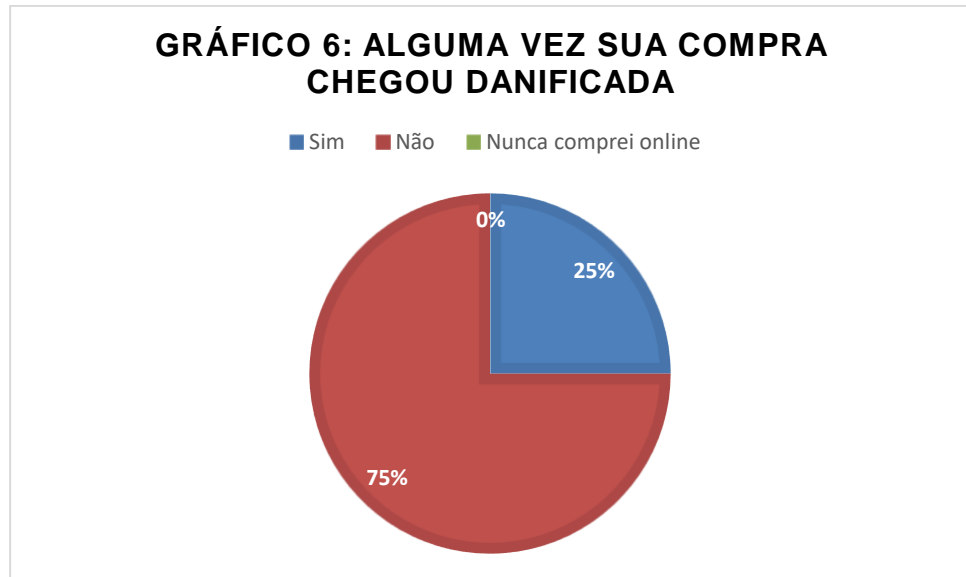
Fonte: autores, 2021

GRÁFICO 5: PRAZO DE ENTREGA É DECISIVO NA HORA DE COMPRAR UM PRODUTO

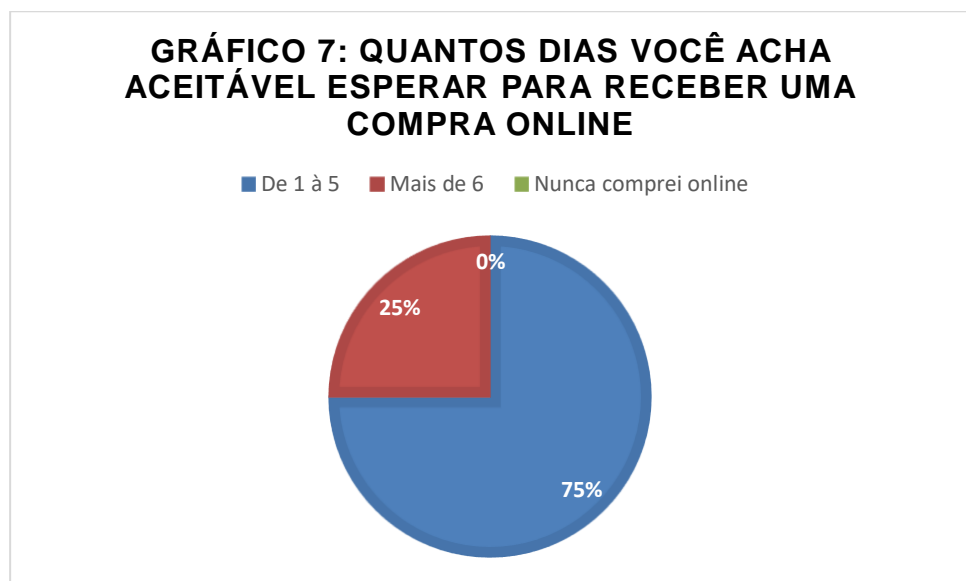
- Muito
- Não ligo de esperar
- Nunca comprei online



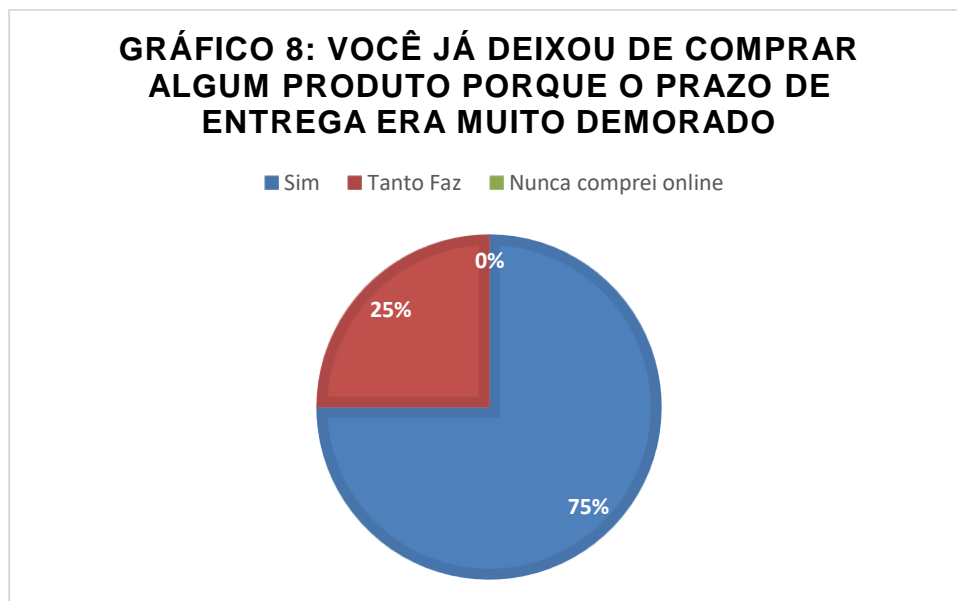
Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)



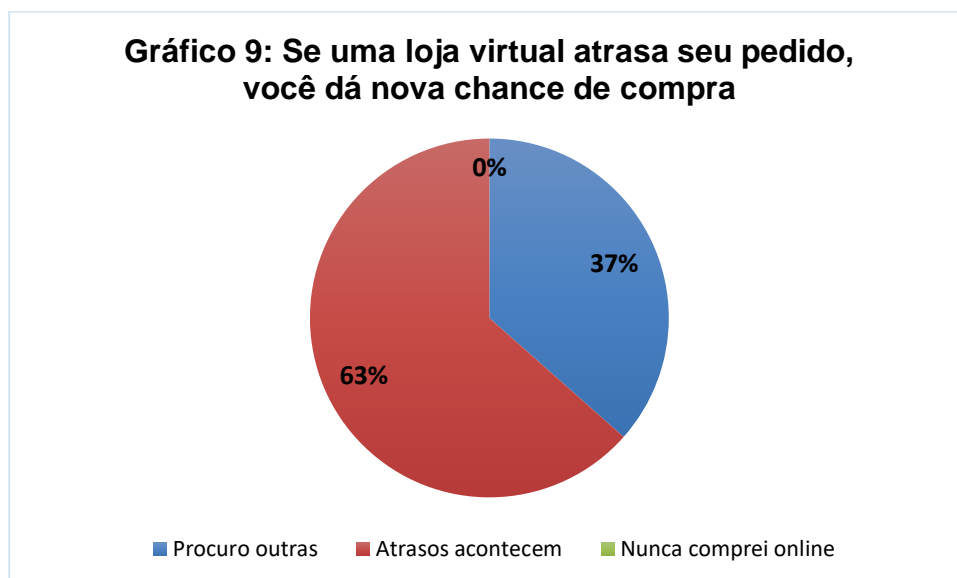
Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)



Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)

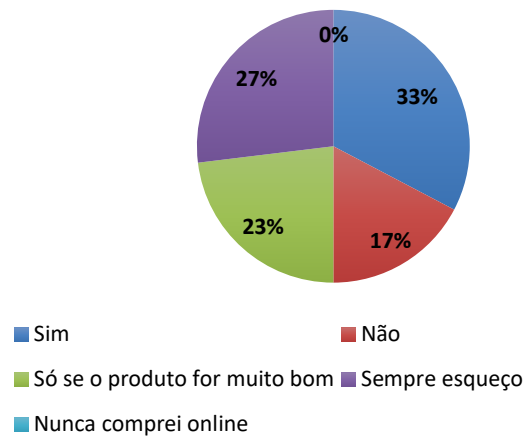


Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)



Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)

Gráfico 10: Você costuma dar feedback no site em relação aos produtos que recebe



Fonte: elaborado pelas autoras, Araraquara (2021)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Logística e-commerce, devido ao cenário mundial, passou a ser mais relevante aos consumidores que possuem ou passaram a possuir o costume de realizar compras online.

Este trabalho teve como objetivo principal abordar melhorias para o e-commerce em decorrência a Covid-19, buscando sempre uma qualidade eficaz no que diz respeito vendas online. De acordo com a metodologia utilizada no trabalho, a operação em questão foi caracterizada como alternativas de melhorias na Logística para a entrega de produtos.

Com a expectativa de saber qual o tipo de público que compra mais online foi realizado um questionário onde o objetivo foi alcançado, por meio desta pesquisa foi descoberto que 33% das 52 pessoas que responderam o questionário tem entre 19 a 26 anos, sendo a grande maioria mulheres, a Covid-19 fez com que apenas 35% dos entrevistados comprassem online pela primeira vez, as pessoas valorizam muito o prazo de entrega e muitos já deixaram de comprar porque o prazo era estendido, mesmo com a questão do transporte apenas 25% já tiveram suas compras danificadas, as pessoas concordam em esperar apenas o prazo de 1 a 5 dias para entrega de seus produtos mas que isso torna-se relevante na decisão de um cliente comprar ou não o produto e mesmo os feedbacks sendo muito importante para fornecedores e outros clientes muitos acabam não dando destaque a esse ponto.

Para chegar aos resultados apontados, foram levantadas hipóteses baseadas em um fundo de pesquisas no qual se avaliaram a qualidade de tempo, entrega, disponibilidade, compromisso com o consumidor e o melhor custo benefício. Já que, certamente a maior expectativa com a hipótese referida era saber o tipo de público, o alcance, a relevância para o público, e o aumento da atividade de compras online.

Devido a pandemia ser algo atual foi encontrado como dificuldade, as ferramentas como celulares e notebooks limitaram agilidade no processo pelo seu tempo de uso os aparelhos encontravam-se com danos prejudiciais, a conexão da internet muitas vezes oscilando ou mesmo não conseguindo acessar a plataforma

utilizada para as aulas dificultavam o desenvolvimento, com a reabertura do comércio empresa o horário de expediente dobrou para compensar as horas “perdidas” dos meses anteriores.

Por isso é de particular e indispensável interesse que fazemos a indicação pelas buscas de fontes adicionais para o conhecimento de nossos leitores, já que as informações e dados coletados atualizam se constantemente em uma velocidade acelerada.

REFERÊNCIAS

BRASIL MINISTÉRIO DA SAUDE. **Sobre a doença**. Disponível em: <<https://www.coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca/>>. Acesso em: 21 mar. 2021.

BEATRIZ, A. **A história da logística**: a evolução até o atual momento. 2017. Disponível em: <<https://cargox.com.br/blog/historia-da-logistica>>. Acesso em: 17 out. 2020.

BORGES, T. **Nada será como antes**: 10 mudanças que a pandemia já provocou em sua vida. 2020. Disponível em: <<https://www.correio24horas.com.br/noticia/nid/nada-sera-como-antes-10-mudancas-que-a-pandemia-ja-provocou-em-sua-vida/>>. Acesso em: 22 mar. 2021.

BLOG DOS CORREIOS. **Correios e e-commerce**. Disponível em: <<https://blog.correios.com.br/ecommerce/>>. Acesso em: 19 fev. 2021.

BLOG GAZIN ATACADO. **Logística no e-commerce na prática**. 2018. Disponível em: <blog.gazinatacado.com.br/logistica-no-e-commerce/>. Acesso em: 18 out. 2020.

CLIMBA COMMERCE. **O que é e-commerce**. 2020. Disponível em: <<https://www.climba.com.br/blog/o-que-e-e-commerce-loja-virtual/>>. Acesso em: 20 fev. 2021.

DICIO. **Desvantagem**. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/desvantagem>> Acesso em: 18 març. 2021

_____. **Vantagens**. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/vantagem/>> Acesso em: 18 març. 2021

EUGÊNIO, M. **Vantagens e desvantagens do comércio eletrônico**. 2020. Disponível em: <<https://www.dlojavirtual.com/e-commerce/comercio-eletronico-vantagens-e-desvantagens/>>. Acesso em: 25 març. 2021.

SANTOS, A. **A importância da logística no e-commerce**. 2019. Disponível em: <<https://administradores.com.br/artigos/a-importancia-da-logistica-no-e-commerce>>. Acesso em: 25 mar. 2021.

SIGNIFICADOS. **O que é Logística**. 2020. Disponível em: <<https://www.significados.com.br/logistica/>>. Acesso em: 18 out. 2020.

VILELA, L. **E-commerce**: o setor cresceu 75% em meio à pandemia. 2021. Disponível em: <<https://www.consumidormoderno.com.br/2021/02/19/e-commerce-setor-cresceu-75-crise-coronavirus/>>. Acesso em: 21 fev. 2021

TRAYCORP. **E-commerce**: o guia completo para ter sucesso na sua loja virtual. 2020. Disponível em: <<https://www.traycorp.com.br/conteudo/tipos-de-ecommerce-e-suas-diferencas-na-pratica/>>. Acesso em: 25 mar. 2021.

WIKIPÉDIA. **Logística**. 2021. Disponível em:<<https://pt.wikipedia.org/wiki/Log%C3%ADstica>>. Acesso em: 21 mar. 2021.

WIKIPÉDIA. **Pandemia de COVID-19**: pandemia global de COVID-19 com origem em Wuhan, China. 2021. Disponível em:<https://pt.m.wikipedia.org/wiki/Pandemia_de_COVID-19>. Acesso em: 21 mar. 2021.

APÊNDICE- Questionário

Feedback de compras online

Por gentileza, gostaríamos de saber seu feedback para continuar melhorando a logística e o conteúdo. Responda a esta pesquisa rápida e conte-nos sua opinião. As respostas serão anônimas.

* Obrigatória

1.Qual sua idade? *

2.Qual o seu gênero? *

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não dizer

3.Você já comprou algo pela internet? *

- Sim
- Não

4.Sua primeira compra pela internet foi antes ou depois da pandemia?

*

- Já tinha feito compra pela internet antes da pandemia
- Minha primeira compra foi feita após a pandemia
-

Nunca comprei online

5. Prazo de entrega é decisivo na hora de comprar um produto? *

Muito

Não ligo de esperar

Nunca comprei online

6. Alguma vez sua compra já chegou danificada? *

Sim

Não

Nunca comprei online

7. Quantos dias você acha aceitável esperar para receber uma compra online? *

De 1 a 5

Mais de 6

Nunca comprei online

8. Você já deixou de comprar algum produto porque o prazo de entrega era muito demorado? *

- Sim
- Tanto faz
- Nunca comprei online

9. Se uma loja virtual atrasa seu pedido, você dá nova chance de compra? *

- Procuo outras
- Atrasos acontecem
- Nunca comprei online

10. Você costuma dar feedback no site em relação aos produtos que recebe? *

- Sim
- Não
- Só se o produto for muito bom
- Sempre esqueço
-
-



Anexo A – Termo de Autorização de Divulgação



TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE DIVULGAÇÃO

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística**, na qualidade de titulares dos direitos morais e patrimoniais de autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título “**LOGÍSTICA E-COMMERCE: um estudo sobre a evolução da logística no comércio eletrônico originada pela pandemia da COVID 19**” apresentado na **ETEC “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, autorizamos o Centro Paula Souza a reproduzir integral ou parcialmente o trabalho escrito e/ou disponibilizá-lo em ambientes virtuais.

Araraquara, 22 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Ingrid Kauana Gonçalves da Silva	57.070.738-9	
Nicole Rodrigues Leste da Silva	39.877.983-1	

Anexo B – Declaração de Autenticidade



DECLARAÇÃO DE AUTENTICIDADE

Nós, alunos abaixo assinados, regularmente matriculados no curso **Técnico em Logística** na **Etec “Profª Anna de Oliveira Ferraz”**, declaramos ser os autores do texto apresentado como Trabalho de Conclusão de Curso com o título **“LOGÍSTICA E-COMMERCE: um estudo sobre a evolução da logística no comércio eletrônico originada pela pandemia da COVID 19”**.

Afirmamos, também, ter seguido as normas da ABNT referente às citações textuais que utilizamos, dessa forma, creditando a autoria a seus verdadeiros autores (Lei n.9.610, 19/02/1998).

Através dessa declaração damos ciência da nossa responsabilidade sobre o texto apresentado e assumimos qualquer encargo por eventuais problemas legais, no tocante aos direitos autorais e originalidade do texto.

Araraquara, 22 de junho de 2021.

Nome	RG	Assinatura
Ingrid Kauana Gonçalves da Silva	57.070.738-9	
Nicole Rodrigues Leste da Silva	39.877.983-1	