

**CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA
SOUZA
ETEC VASCO ANTONIO VENCHIARUTTI
TÉCNICO EM LOGÍSTICA**

**Paulo Otavio Gonçalves de Sá
Danilo de França
Vinicius Reis da Silva**

Pacote Office na Logística: Maximizando Eficiência e Competitivida

**JUNDIAÍ
2024**

PACOTE OFFICE NA LOGÍSTICA: MAXIMIZANDO EFICIÊNCIA E COMPETITIVIDADE

Paulo Otavio Gonçalves de Sá
Danilo França
Vinicius Reis

Professora Orientadora: Joice Galvani de Sousa Oliveira

Resumo: Essa pesquisa tem como objetivo principal demonstrar a importância do pacote office na logística, um setor que cresce muito e está sempre em constante mudança. Será pontuado as aplicações de uso dessa ferramenta de trabalho, que possibilita rendimento e conseqüentemente uma maior produtividade. Apresentaremos também setores e funcionamento da logística em seu cotidiano, assim foi possível entender que cada vez mais o uso da tecnologia se faz necessário. Esse trabalho serve para uma melhor compreensão que se usarmos as ferramentas certas os resultados serão cada vez melhores.

Palavras-chave: Tecnologia. Eficiência. Ferramenta.

Abstract: This research has as its main objective to demonstrate demonstrate the importance of the office package in logistics, a sector that is growing a lot and is always in constant change. We will point out the applications for using this work tool, which enables performance and, consequently, greater productivity. We will also present sectors and how logistics works in your daily life, so we understand that the use of technology is increasingly necessary. This work serves to better understand that if we use the right tools the results will be increasingly better.

Keyword: Technology. Efficiency. Tool.

Aluno 1: potaviogoncalves@gmail.com

Aluno 2: viniciusreisdasilva2706@gmail.com

Aluno 3: daniлоfranca1227@gmail.com

Professora Orientadora Joice Galvani de S. Oliveira: joice.oliveira2@etec.sp.gov.br

INTRODUÇÃO

Logística é uma área de suma importância em qualquer empresa, pois é responsável pela administração eficaz do fluxo de produtos de informações, desde o fornecedor até o último consumidor. Com a dinâmica crescente do mercado mundial,

a Logística se tornou uma ferramenta indispensável para assegurar a vitalidade produtiva e competitividade de qualquer organização.

Cada vez mais emprego de ferramentas tecnológicas são necessárias para os processos logísticos, a fim de vencer as barreiras da era moderna. Neste contexto temos o Office, uma ferramenta de aplicação composta por vários programas, desenvolvidos pela Microsoft, tais como Microsoft Excel, Microsoft Word, etc.

Muito embora o Pacote Office seja utilizado em diversas áreas empresariais, muitas vezes, a importância na Logística é negligenciada ou secundarizada. Deste modo, pretende-se, com o presente trabalho, explorar e evidenciar a relevância do Pacote Office na Logística e de que forma as suas diferentes aplicações podem vir a contribuir para a eficiência e sucesso das operações logísticas.

Para tal, os vários aspectos relativos à integração do Pacote Office na Logística serão discutidos, nomeadamente a análise de dados, a comunicação eficaz, a gestão de documentos e a automação de processos. Sendo particularmente relevantes também os casos de estudo e exemplos práticos que ilustram o impacto positivo que o uso destas ferramentas pode ter no desempenho logístico de uma organização.

Por meio dessa investigação, busca-se fornecer insights valiosos para profissionais da área logística, gestores empresariais e acadêmicos interessados em compreender melhor como o Pacote Office pode ser uma ferramenta estratégica no contexto logístico, contribuindo para a otimização de recursos, a redução de custos e o aumento da competitividade no mercado atual.

Vivemos em um mundo que constantemente caminha para que tudo se torne completamente digital o Pacote Office é de suma importância para quem trabalha em ambientes corporativos, de escritórios, escolares, entre outros, tornando-se, assim, essencial a capacitação dos profissionais dessas áreas. O uso das ferramentas digitais, tais como os softwares que são parte do Pacote Office, não acontece apenas dentro das empresas e corporações. Muitas vezes os clientes, com os quais você terá contato, também utilizarão as ferramentas. Dessa forma, para manter frequente contato com os clientes e construir uma carreira sólida e de sucesso, faz-se necessário conhecer e dominar o Office

1 OPERAÇÃO LOGÍSTICA E SEUS DESAFIOS

O que seria uma operação logística? O que faz um operador logístico? Qual importância da movimentação e armazenagem nas operações logísticas?

Essas perguntas são muito comuns entre pessoas que, apesar de estarem em ambiente corporativo, não conhecem bem esse setor. Fundamental para o sucesso das atividades empresariais, este departamento envolve muita mão-de-obra, transporte, estoque e outros aspectos.

Planejamento Logístico: Esta é a fase inicial em que as estratégias e objetivos logísticos são definidos. Isso inclui decisões sobre localização de instalações (armazéns, centros de distribuição), modais de transporte a serem utilizados (rodoviário, ferroviário, marítimo, aéreo), níveis de estoque desejados, entre outros aspectos.

Se você quer aumentar a lucratividade da sua empresa e minimizar os desperdícios de combustíveis, deve conhecer mais sobre a operação logística.

Pensando nisso, falaremos sobre as operações logísticas, o que são e como funcionam. Na sequência, apontaremos suas vantagens, os cinco componentes da operação logística e dicas para realizar na sua empresa.

1.1 O que é como funciona uma operação logística?

A operação logística é todo o processo de movimentação de produtos, desde o fabricante até o consumidor final. Ela envolve a produção de bens, o transporte, o controle de estoque, o armazenamento, o atendimento e o envio de pedidos.

É, assim, parte essencial da cadeia de suprimentos pois contribui para manter a eficiência e a rapidez das operações envolvendo a carga.

1.2 E como funciona a operação logística em uma empresa?

De maneira simples, ela envolve planejamento, implantação e controle do fluxo física cadeia de suprimentos.

A gestão de estoques inclui atividades como previsão de demanda, controle

de estoque, armazenagem adequada, gestão de inventário, bem como a minimização de custos associados ao estoque (por exemplo, custos de armazenagem, obsolescência).

Em resumo uma operação logística refere-se a todas as atividades envolvidas na gestão e movimentação eficiente de materiais, produtos e informações ao longo de toda a cadeia de suprimentos, desde o ponto de origem até o ponto de consumo. Isso inclui processos como transporte, armazenagem, gestão de estoque, embalagem, processamento de pedidos e distribuição.

Armazenagem e gerenciamento de armazéns abrange o armazenamento de produtos e materiais em instalações apropriadas, a organização eficiente desses itens dentro dos armazéns, a manipulação de pedidos e o despacho de produtos conforme necessário.

Uma operação logística bem-sucedida requer planejamento cuidadoso, coordenação eficiente e integração de várias atividades para garantir que os produtos certos estejam no lugar certo, na hora certa e nas condições adequadas, ao menor custo possível. Isso significa abranger todos os serviços e informações relacionados ao produto, da fabricação do bem até o consumo pelo cliente.

1.3 Quais são os cinco componentes da operação logística?

Os cinco componentes da operação logística são considerados as etapas específicas deste processo. São eles:

- **Recebimento da mercadoria:** chegada da mercadoria ao estabelecimento da empresa, momento em que há conferência e identificação dos produtos destinados ao estoque.
- **Movimentação de cargas:** momento de transporte das mercadorias. Elas devem ser manuseadas corretamente, o que depende de maquinário adequado e profissionais capacitados.
- **Armazenagem:** as mercadorias em estoque devem estar em local seguro e qualificado. Devem ser organizadas de maneira coerente, considerando aspectos como data de validade, maior ou menor circulação.
- **Separação (picking):** momento de preparar os itens para a entrega. Se as

demais etapas da operação logística são bem feitas, a separação será fácil e eficiente.

- **Expedição:** envio dos produtos. É fundamental utilizar equipamentos adequados, ter a documentação correta e controlar o volume de material que será expedido. Utilizar a tecnologia nessas etapas pode garantir diversos benefícios, que apontaremos adiante.

Mas sempre recomendamos o uso de soluções tecnológicas inteligentes em todos os passos apontados, como forma de melhorar toda a administração de operações logísticas, ok?

1.4 Quais os benefícios de uma operação logística bem executada?

Após compreender o que é gestão de operações e logística e os cinco componentes da operação logística, é hora de conhecer seus benefícios.

Imagine que você tem um e-commerce e recebeu um pedido de um cliente de outro Estado. Rapidamente, em seu ERP, conseguiu identificá-lo no estoque e já acionou o setor de logística para separar os itens para entrega.

Como você possui um sistema de roteirização, conseguiu traçar uma rota otimizada para a entrega. Após 3 dias, o cliente já estava com o pedido em mãos. O prazo de entrega inicial era de 7 dias.

Você não só evitou o atraso, como entregou mais valor ao seu consumidor. Ele ficou satisfeito com o serviço e com a rapidez e avaliou sua empresa com 5 estrelas.

Este exemplo trouxe alguns benefícios da operação logística, que listamos a seguir:

- **Redução de custos:** uma boa gestão de operações logísticas traz ganhos de

produtividade, menos erros e retrabalho, causando redução de custos.

- **Grande controle dos processos:** quem possui operações logísticas integradas, por meio de tecnologia, consegue monitorar cada fase da cadeia logística e ter controle sobre os processos envolvidos.
- **Fidelização do cliente:** quem possui uma operação logística eficaz entrega valor ao cliente e garante a satisfação dele. Isso faz com que ele confie em sua empresa e se fidelize. É o caso do nosso exemplo.
- **Centralização de informações:** a operação logística de uma empresa, quando feita com auxílio de sistemas automatizados, proporcionam centralização de informações. Isso contribui diretamente para as operações em logística e para a tomada de decisões.

1.5 Tornando-se Ágil na Logística e suas Estratégias para Enfrentar os Desafios e Otimizar a Performance

1.5.1 Principais desafios da operação logística

As operações logísticas enfrentam diferentes desafios, mesmo com metas claras e planejamento estratégico.

Entre os principais desafios estão:

- **Custo dos combustíveis:** um dos custos mais altos e o fator mais preocupante no quesito rentabilidade;
- **Falta de investimentos em tecnologia:** apesar da necessidade de novas tecnologias, tornou-se um desafio cada vez maior acompanhar os novos avanços nos processos de negócios;
- **Customização dos serviços:** As operações logísticas estão se transformando

em segmentos menores na cadeia de suprimentos. Portanto, é necessário oferecer serviços específicos;

- Comunicação em tempo real: Comunicar-se com todos os envolvidos na operação logística, sejam áreas internas, fornecedores ou clientes.

Para melhorar a performance em toda a cadeia logística é essencial ter acesso aos dados em tempo real. Fazer a integração de sistemas logísticos é uma estratégia assertiva para aprimorar a operação.

1.6 Práticas para otimizar a sua operação logística

Automatizar e otimizar a operação logística é vital, mas nem todas as empresas sabem como fazer isso. Por isso, confira as dicas a seguir! Elas aumentam a competitividade organizacional e asseguram que o negócio se destaque, além de ajudarem a aumentar a satisfação dos clientes, pois os sistemas são executados com mais competência.

- Analise os indicadores de performance

Acompanhar e analisar os indicadores de performance é essencial para ajustar e aprimorar a operação. A partir das análises, pode-se conhecer os pontos fortes da operação e quais pontos merecem atenção para serem melhorados.

- Garanta o rastreamento e o monitoramento das viagens

Fazer o monitoramento das viagens é fundamental para acompanhar as entregas, garantir o cumprimento dos prazos e das rotas, informar eventuais atrasos, além de reduzir custos e aumentar a produtividade.

- Faça a gestão do estoque para uma boa operação logística

Um programa de gestão de estoque viabiliza o controle dos custos. Os principais benefícios são a empresa poder cumprir toda a demanda e, quando fazer aquisição em escala e de modo planejado, obter descontos.

- Mapeie os processos

Mapear os processos ajuda na análise das práticas que são feitas para reconhecer a eficácia das formas de trabalho e possíveis gargalos. Quando falhas, desperdícios ou etapas que não somam valores forem identificados, deve-se corrigir os erros e implementar melhorias.

- Prepare a equipe para bons resultados na gestão logística
Os colaboradores precisam ser engajados e sentir-se motivados para que as etapas sejam cumpridas da forma correta.

Outras práticas que devem ser executadas são:

- Conhecer as dinâmicas do mercado, acompanhando os movimentos da economia e considerando a sazonalidade, que normalmente interfere nos fluxos produtivos e de entrega.
- Investir em parcerias confiáveis e alinhar suas expectativas, estratégias e processos com os fornecedores.
- Investir em tecnologia, automatizar e padronizar os processos, reduzindo as chances de erro.
- Fazer checklists para melhoria contínua e rever o planejamento, de acordo com as demandas do mercado.
- Conhecer o comportamento dos consumidores, estando alinhado às tendências do mercado e atento às exigências dos clientes.
- Investir na capacitação e treinamento dos profissionais envolvidos na operação logística.

2. A UTILIZAÇÃO DO PACOTE OFFICE NA LOGÍSTICA

Neste capítulo, será abordada a importância do Pacote Office na área da logística. O Pacote Office, desenvolvido pela Microsoft, é composto por diversos softwares que desempenham funções essenciais para a gestão de informações, comunicação e organização de dados. Na logística, sua aplicação abrange desde o planejamento de rotas até a análise de dados para otimização de processos.

2.1 Ferramentas do Pacote Office Utilizadas na Logística

O Pacote Office oferece uma variedade de ferramentas que podem ser adaptadas para atender às necessidades específicas da logística. Dentre as principais ferramentas utilizadas destacam-se:

2.1.1 Microsoft Excel

O Microsoft Excel é uma poderosa ferramenta de planilhas eletrônicas que permite a organização, análise e visualização de dados. Na logística, o Excel é utilizado para criar planilhas de controle de estoque, calcular rotas de transporte, monitorar o desempenho de fornecedores e clientes, entre outras aplicações

2.1.2 Microsoft Word

O Microsoft Word é um software de processamento de texto amplamente utilizado na criação de documentos, relatórios e comunicações. Na logística, o Word é empregado na elaboração de documentos de transporte, contratos, manuais de procedimentos, entre outros documentos importantes para a gestão logística.

2.1.3 Microsoft PowerPoint

O Microsoft PowerPoint é utilizado na criação de apresentações visuais, sendo útil na comunicação de informações importantes para stakeholders internos e externos. Na logística, o PowerPoint pode ser empregado para apresentar resultados de análises de desempenho, propostas de melhorias nos processos logísticos, entre outros fins.

2.2 Benefícios da Utilização do Pacote Office na Logística

A utilização do Pacote Office na logística oferece diversos benefícios, tais como:

- **Agilidade e Eficiência:** As ferramentas do Pacote Office permitem a automatização de tarefas rotineiras, o que aumenta a eficiência e reduz o tempo necessário para a execução de atividades logísticas.
- **Tomada de Decisão Embasada em Dados:** O Pacote Office permite a análise de dados em tempo real, possibilitando uma tomada de decisão mais embasada e estratégica na gestão logística.
- **Comunicação Eficaz:** As ferramentas de comunicação do Pacote Office facilitam a troca de informações entre os diversos atores envolvidos na cadeia logística, promovendo uma comunicação mais eficaz e colaborativa.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Através de um estudo de caso sobre o setor logístico, percebeu-se que este se caracteriza por muita complexidade e dinamismo, exigindo soluções eficientes e inovadoras para otimizar processos e alcançar o sucesso. Nesse contexto, o Pacote Office se destaca como um conjunto de ferramentas poderoso que pode ser utilizado para aprimorar a gestão da cadeia de suprimentos.

Diversos estudos comprovam a efetividade do Pacote Office na otimização de processos logísticos. demonstra como a utilização do Excel contribuiu para a redução de custos e o aumento da eficiência na gestão de estoques em uma empresa do ramo alimentício. apresenta um estudo de caso sobre a aplicação do Word e PowerPoint na criação de manuais e treinamentos para colaboradores, resultando em melhorias na comunicação interna e no desempenho das atividades logísticas.

3.1 Otimização das Empresas

Este trabalho apresenta dois estudos de caso reais que ilustram como o Pacote Office foi utilizado para otimizar processos logísticos e impulsionar o sucesso de empresas do setor. Os estudos foram realizados por meio de entrevistas com gestores e colaboradores das empresas, análise de documentos e observação das atividades logísticas.

3.1.1 Considerações

Este capítulo demonstrou a importância do Pacote Office na área da logística. No próximo capítulo, será apresentada uma análise mais aprofundada sobre o impacto do Pacote Office na eficiência operacional e na competitividade das empresas logística.

O Pacote Office, composto por diversas ferramentas da Microsoft, desempenha um papel crucial na gestão logística, oferecendo soluções para diversas necessidades específicas do setor. As ferramentas como Excel, Word e PowerPoint são amplamente utilizadas para tarefas que vão desde o planejamento de rotas até a comunicação de informações importantes para stakeholders.

Os benefícios da utilização do Pacote Office na logística incluem agilidade e eficiência, tomada de decisão embasada em dados e comunicação eficaz entre os diversos atores da cadeia logística.

Estudos de caso reais demonstram como o Pacote Office foi fundamental para otimizar processos logísticos e impulsionar o sucesso de empresas do setor, contribuindo para a redução de custos, aumento da eficiência e melhoria na comunicação interna.

Esses resultados destacam a importância de investir em tecnologia e utilizar ferramentas adequadas para enfrentar os desafios e garantir a competitividade no mercado logístico.

4. ESTUDO DE CASO

4.1 Amazon: como a empresa construiu o seu ecossistema de Growth

Em 2020, a empresa entrou para o seleto grupo de empresas de tecnologia que atingiram um valor de mercado acima de US\$1 trilhão, se juntando a Apple, Microsoft, Alphabet e Facebook e o estudo de caso Amazon se consolidou como um dos mais excepcionais das últimas décadas.

Até 2019, de acordo com o Statista, o gigante do varejo estava entregando mais de 1.9 bilhões de pacotes por ano somente nos Estados Unidos. No ano passado, impulsionado pela pandemia, o número de pacotes entregados pela equipe de logística da Amazon foi de 4,2 bilhões, um aumento de 127%.



(Na imagem: número de pacotes entregados pelo time de logística da Amazon nos Estados Unidos nos últimos 3 anos) Fonte: Statista

Além disso, o próprio Statista divulgou, em julho deste ano, que existem aproximadamente 200 milhões de pessoas no mundo que pagam pelo Amazon Prime,

com o qual não só ganham a opção de uma entrega mais rápida, mas também o acesso para centenas de filmes, séries e esportes pelo Prime Video, além de milhões de faixas musicais e podcasts através da Amazon Music.

A trajetória de growth e consolidação da Amazon é uma história de sucesso que gera muita curiosidade e impressiona pessoas de diversos setores, porém muitos desconhecem certos detalhes de extrema relevância não tão divulgados.

Por isso, preparamos o estudo de caso Amazon, onde exploramos como princípios de liderança, centralidade no cliente e centenas de experimentos serviram de base para uma das maiores empresas do mundo.

4.2 De Livraria a maior Varejista do Mundo

Em 1994, Jeff Bezos lançou a Amazon.com, uma bookstore online sediada em sua garagem na cidade de Seattle nos Estados Unidos. Seu nome – inicialmente chamada Cadabra – veio como uma tentativa de estabelecer uma conexão com o rio Amazonas, maior rio em volume do mundo, devido a que o seu objetivo inicial era se tornar maior livraria do mundo.

A Amazon cresceu rápido, assim como levantou capital. Em 1995, Bezos recebeu US\$ 8 milhões em investimentos series A, realizando IPO dois anos depois, em 1997.

Porém só veio a ser lucrativa em 2001, gerando diversas críticas por parte da imprensa e de investidores que diziam que o seu modelo de negócio iria, eventualmente, quebrar ou perder espaço para livrarias mais estabelecidas.

Inclusive, um dos questionamentos que mais sobressaía era sobre o porquê Bezos havia escolhido livros como o seu produto principal.

Eu escolhi livros porque havia mais itens na categoria de livros do que em qualquer outra categoria, além do fato de poder construir uma seleção universal. Eram 3 milhões de livros em 1994 quando eu estava construindo a ideia da empresa, 3 milhões de livros sendo impressos regularmente, uma enorme diferença para as maiores livrarias que tinham cerca de 150.000. (BEZZOS JEFF)

Uma das estratégias de marketing utilizados por Bezos durante o primeiro ano da Amazon foi a de comprar *billboards* móveis que ilustravam a pergunta “Não

consegue achar o livro que procura?” junto ao link do site da empresa. No entanto, essa ação foi feita em frente aos estabelecimentos da rede de livrarias Barnes & Noble, que hoje possui 614 lojas distribuídas em todos os 50 estados dos Estados Unidos.

Apesar do êxito, Bezos possuía uma visão em que a empresa se converteria em um lugar onde as pessoas pudessem encontrar não só qualquer livro que quisessem, mas sim qualquer produto. Além dessa visão, ele aspirava transformar a Amazon em uma empresa de tecnologia, aspiração que logo se tornou realidade com o lançamento da Amazon Web Services (AWS), entre outras unidades e aquisições tecnológicas.

4.2 Amazon: Construindo o ecossistema.

Um dos grandes fatores que ajudaram a criar a Amazon que conhecemos hoje em dia foi o programa de afiliados introduzido em 1996, que possibilitou que outras empresas, sites e blogs pudessem anunciar em seus próprios canais as mercadorias que estivessem à venda dentro da Amazon. Atualmente, o *Amazon Associates Program* conta com mais de 900.000 membros globais, demonstrando eficácia na construção de um dos maiores ecossistemas do Mundo.

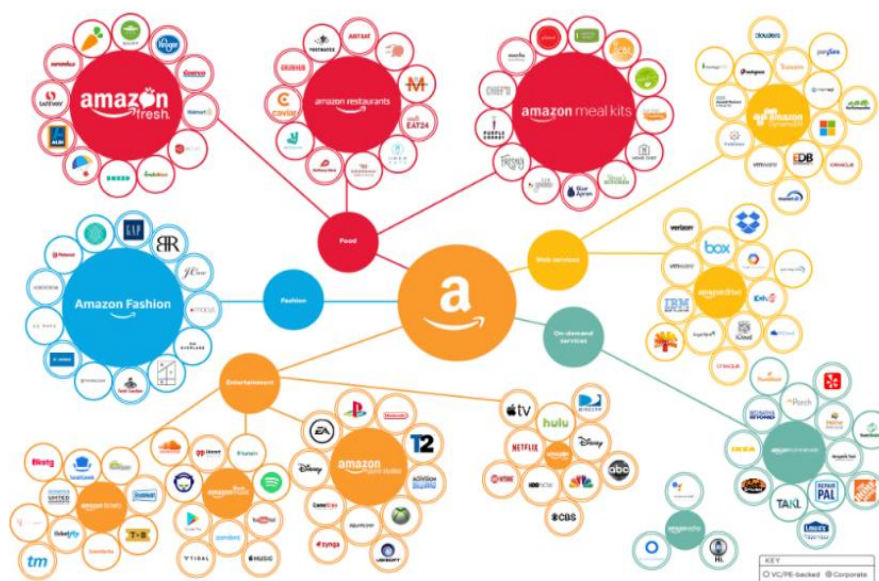
Um diferente ponto que foi *game-changer* na jornada da Amazon foi o seu foco em conveniência. Seus clientes poderiam realizar suas compras online e tê-las entregues em suas portas. Em 1996, a empresa inaugurou seu primeiro centro de distribuição e adicionou o “botão” que facilitaria a compra em um só clique, reduzindo assim a taxa de abandono de carrinho de compras na plataforma.

Outro grande marco da empresa foi a abertura de seu marketplace em 2000, que permitiu que terceiros pagassem para listar seus produtos e estocá-los nos depósitos da Amazon, acelerando assim as taxas de diversificação da oferta da empresa que, atualmente, possui seu marketplace em 18 países e oferece mais de 350 milhões de produtos. E assim, a organização foi ampliando as suas categorias de produtos: começou a oferecer jogos de computador e música aos seus usuários, o que se converteu, em 2007, no que hoje conhecemos como Amazon Music.

As seguintes etapas da Amazon incluíam a venda de eletrônicos, roupas, brinquedos, produtos de cuidado pessoal, comida e qualquer item que pudesse ser comercializado em uma plataforma de e-commerce. Ao longo dos anos, além de “quebrar” várias lojas físicas e se converter em um “local” que oferecesse preços competitivos, a Amazon foi abrindo o seu portfólio em diversas áreas como, por exemplo, a Amazon Prime (2005), Kindle (2007), Amazon Logistics (2007), Alexa e Amazon Echo (2015) e a hoje referência em cloud services, a AWS, em 2016.

De fato, a AWS, vertical liderada pelo hoje CEO da Amazon, Andy Jassy, teve um impacto gigantesco no crescimento da Amazon além das fronteiras do mercado varejista. Em 2020, foram US\$45,4 bilhões de faturamento líquido, cerca de 11,8% do faturamento total da empresa no ano passado.

Atualmente, Amazon possui um ecossistema onde cada elemento consegue se ajudar e isso, conseqüentemente, só fortalece a marca como um todo. Além disso, de acordo com a empresa, o sucesso de todo o ecossistema é muito mais importante do que as pequenas vitórias ou derrotas.



(Na imagem: uma amostra de como a Amazon consegue competir em praticamente todas as frentes)
Fonte: Pitchbook

4.3 Incorporando o crescimento na cultura da empresa.

Um dos aspectos mais especiais sobre a empresa é o *mindset* de *growth* incorporado na cultura organizacional e em seus princípios de liderança. Em poucas palavras, trata-se de priorizar o aprendizado, abraçar os desafios e focar nos resultados.

Um claro exemplo de como esse comportamento foi aplicado diretamente em seus negócios é o caso de como a Amazon, após estabelecer sua livreria virtual, aprendeu a dominar as operações de supply chain para se converter, hoje, no maior varejista do mundo. Segundo Jeff Bezos: “O mundo pode te empurrar para o dia 2 se você não quiser ou não puder abraçar as tendências de forma rápida. Caso você lute contra essas tendências, você provavelmente lutará contra o futuro. Neste caso, abrace as tendências e você terá ventos favoráveis”

Após quase 28 anos de existência, a Amazon enxerga cada dia como se fosse o primeiro dia de uma nova startup e isso implica a importância de constantemente construir algo sobre aquilo que você está regularmente aprendendo e olhar para o futuro para evitar de que você e a empresa fiquem estagnados.

4.3.1 The Amazon Flywheel: colocando o cliente em primeiro lugar.

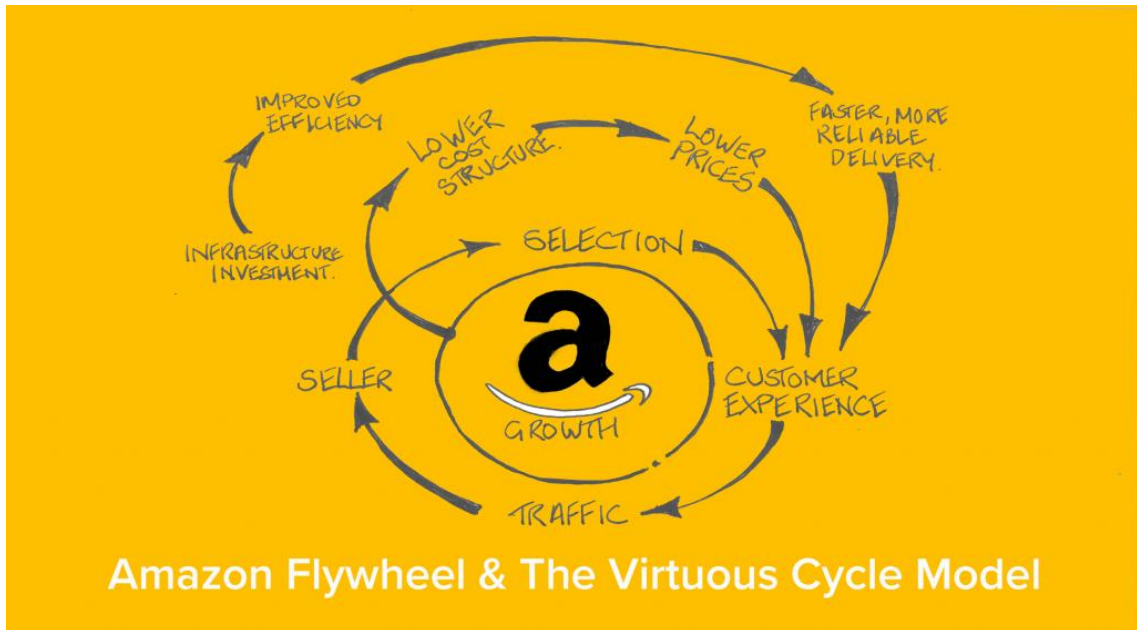
Uma das principais características da gigante do varejo online é a sua capacidade de criar experiências para o consumidor. A obsessão da empresa pelo consumidor serve como compasso para qualquer coisa que a empresa faça, desde oferecer uma vasta seleção de itens, preços acessíveis e uma entrega rápida até a realização de decisões estratégicas sobre aquisições e a otimização de user-experience (UX) do site.

Conhecido como Amazon Flywheel, este icônico modelo de negócios foi originalmente "criado" em 2000, quando Bezos desenhou um esboço em um guardanapo, porém começou a ser utilizado a partir do ano seguinte.

O conceito do flywheel –roda giratória pesada usada em uma máquina para aumentar o momentum e, portanto, fornecer maior estabilidade a essa máquina– vem da ideia de que a flywheel exige muito esforço no início, porém, no momento que começa a girar, continua a ganhar impulso e girar mais rápido.

Um excelente exemplo é o caso do Amazon's auctions, sistema de leilões lançado em março de 1999 e que se converteu no protótipo do marketplace da empresa. Por outro lado, temos o caso do anteriormente mencionado “One-Click Button”, uma operação patenteada que permite com que os consumidores comprem itens com apenas um clique.

A Amazon é sinônimo de criação de experiências personalizadas com base no aprendizado proveniente de seu algoritmo e, portanto, o foco no engajamento com o consumidor sempre irá evoluir e ir além do básico.



(Na imagem: Amazon Flywheel e o processo de colocar o cliente sempre em primeiro lugar)

Fonte: Charles Leon

No livro "A loja de tudo: Jeff Bezos e a era da Amazon", o autor e jornalista Brad Stone explicou que, nos estágios iniciais da Amazon, o "efeito flywheel" funcionou da seguinte maneira:

- Preços mais baixos geraram boca-a-boca, que fomentaram mais visitas no site, que aumenta o tráfego orgânico da companhia;
- Maior o número de clientes, maior o volume de vendas e maior o número de vendedores terceirizados atraídos, estes pagando comissão para o site.

Isso permitiu com que a Amazon extraísse mais de seus custos fixo como, por exemplo, os centros de distribuição e os servidores necessários para roda o website.

De um modo geral, o Amazon Flywheel é focado em diversos pilares:

- Manter a experiência do consumidor em primeiro lugar;
- Melhorar constantemente o SEO das páginas de seus produtos;
- Continuar testando, personalizando e experimentando;
- Observar a performance do seu catálogo e melhorar a sua seleção.

O modelo de negócios da Amazon foi seu grande diferencial e o Flywheel

(explicado mais a fundo no livro "As cartas de Bezos") é um desses elementos que explica isso de forma simples. Desde o início, o objetivo de Bezos era entregar produtos mais baratos, pois esse é um elemento de interesse do ser humano atemporal, levando aos elementos de supracitados que leva a um "**espiral positivo**", termo cunhado pelo próprio Bezos.

4.3.2 Experimente, teste, avalie e repita

“Dentro da Amazon, nosso sucesso é relativo a quantos experimentos nós podemos realizar a cada ano, a cada mês, a cada semana, a cada dia” Jeff Bezos

Experimentos são a principal fonte de ideias e inovação dentro da empresa. Hoje em dia, diversas empresas conduzem testes A/B, porém, no caso da Amazon, são mais de 10.000 testes conduzidos anualmente, um número significativo se comparamos com outros e-commerces. Além disso, como o foco em testes é tão crucial para a empresa, a Amazon possui uma equipe (Web Lab) dedicada a realizar ajustes nos sites de seus produtos.

Os experimentos abrangem mudanças no site, adicionando novas funções e mudanças de design, mudando elementos, atualizando algoritmos de recomendações, modificando classificações de relevância de pesquisa, estabelecendo parcerias e introduzindo novos serviços.

O foco desses testes é responder as questões mais amplas sobre negócios e medir um farto conjunto de métricas que vão muito mais além das básicas taxas de conversão. Um exemplo que veio após uma experimentação rigorosa foi o do botão “Ask the Owner”, função que permite que os clientes entrem em contato com os vendedores da Amazon.

De acordo com Bezos, existem vários elementos-chave em um modelo de testes de sucesso:

- Maximização do número de experimentos que podem ser conduzidos por unidade de tempo;
- Sempre visar a redução do custo de testes;
- Construção de uma infraestrutura que permite que você realize os dois antes mencionado.

5 Incorporando a “cultura das métricas” e automação data-driven

O tema central de *growth* da Amazon é medir todos os aspectos de negócios para entender o comportamento do usuário.

Automação data-driven é um outro reflexo dessa tendência, desde desenvolver um conteúdo dinâmico, gerar recomendações, melhorar no quesito publicidade a aperfeiçoar os fluxos de nutrição por e-mail.

A Amazon está aproveitando a tecnologia para aprimorar cada vez mais a experiência do cliente. Dito isso, para agilizar esse processo, a empresa tem desenvolvido tecnologia internamente como, por exemplo, a A9.com, ex-subsidiária da Amazon que desenvolveu um mecanismo de busca e uma tecnologia de pesquisa de publicidade entre 2003 e 2009.

5.1 Fracassar faz parte da experimentação

“Se você for inventar algo, isso significa que você irá testar. Se você for testar, você irá fracassar. Dito isso, se você for fracassar, você terá de pensar no longo prazo”

Jeff Bezos

É extremamente importante compreender que o fracasso faz parte do sucesso. O próprio Bezos, que sempre mencionou que a Amazon não é nenhuma exceção a essa regra, disse que a empresa “é o melhor lugar do mundo para se fracassar” em uma carta aos acionistas da Amazon em 2016.

Alguns exemplos de fracassos dentro do estudo de caso Amazon incluem: Amazon Spark (plataforma de vendas “visual” lançada em 2017 e que teve suas operações encerradas em 2019), Amazon Restaurants, Amazon Tickets e Endless.com (loja de varejo de moda online da própria Amazon).

No entanto, um dos exemplos mais recentes sobre testes, fracassos e sucesso dentro da Amazon é o caso do jogo de PC chamado "New World". Em janeiro deste ano, a Bloomberg publicou um artigo contendo a chamada "A Amazon consegue criar praticamente tudo, exceto um bom jogo de video game", apontando para um série de tentativas sem sucesso. Após 8 meses, a CNBC publicou um artigo elogiando o sucesso do primeiro hit de games da gigante do e-Commerce, o "New World".

O desejo de produzir um game de sucesso era tão grande que o próprio Bezos repostou a chamada das duas notícias em seu Instagram, escrevendo na legenda: "após muitos fracassos e adversidades, nós finalmente temos um êxito".

Em resumo, ao invés de se desanimar, a Amazon enxerga o fracasso como crucial para o aprimoramento e a criação de novas ideias.

5.1.1 O futuro é promissor

Em primeiro lugar, existem diversas áreas a serem aprimoradas quando se trata de tornar a experiência dentro da Amazon.com mais interativa, aprimorar as soluções de publicidade da empresa e melhorar os produtos já existentes.

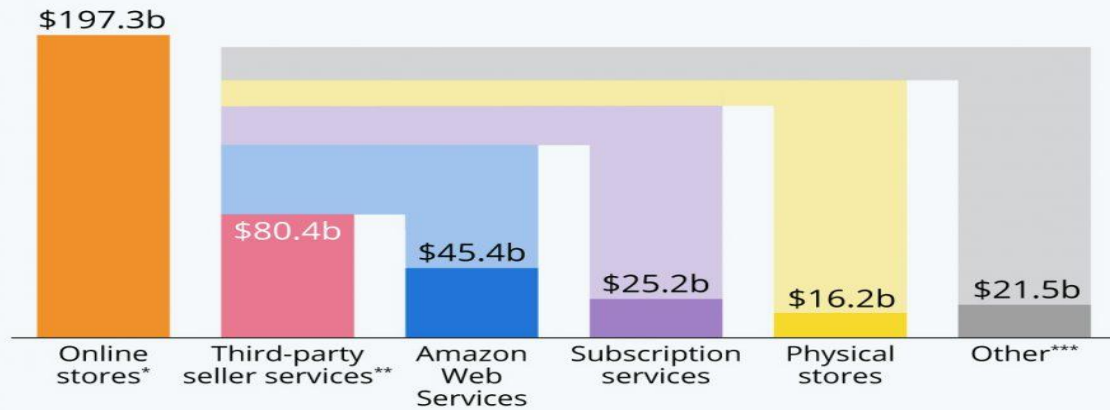
Um dos mercados que mais cresce nos últimos tempo é o de streaming de áudio (música e podcast) e a Amazon Music vem ganhando cada vez mais market share. Além disso, aquisições de podcasts como a rede Wondery (por mais ou menos US\$300 milhões) e o licenciamento do popular podcast “Smartless” por US\$80 milhões demonstram que não é só o Spotify que enxerga o potencial desse formato de conteúdo em áudio. Pelo lado do streaming de vídeo-on-demand, a corrida para alcançar a Netflix e ganhar notoriedade dentro de Hollywood parece que finalmente chamou a atenção de Jennifer Salke e seu time na Amazon Studios. Além de aproveitar os 200 milhões de assinantes do Prime, a Amazon recentemente adquiriu os lendários estúdios MGM e está produzindo a primeira temporada da nova série adaptada ao universo de “Senhor dos Anéis” que conta com um orçamento de US\$465 milhões.

Além dessas áreas, a Amazon vê com bons olhos o crescimento na parte de fresh food e bens de luxo. De fato, o gigante do e-commerce investiu US\$575 milhões na Deliveroo, um dos maiores serviços de delivery no Reino Unido que também possui operações que se estendem a outros 10 países entre Europa, Ásia e Oceania. Por último, esse crescimento também vem contribuindo para a contratação de cada vez mais funcionários. Com isso, a Amazon recentemente disse que irá adicionar 125.000 funcionários nos Estados Unidos antes da temporada festiva de final de ano.

Em conclusão, enquanto essa famosa cultura de *growth* for preservada pela empresa, o seu domínio do mercado continuará por muito tempo e estudo de caso Amazon se consolidará cada vez mais.

Amazon: More Than An Online Store

Amazon's net sales in the 12 months ended December 31, 2020, by segment



* incl. product sales and digital goods sold on a transactional basis

** incl. commissions and related shipping and fulfillment fees as well as other third-party seller services

*** incl. sales of advertising services as well as sales related to other service offerings

Source: Amazon



statista

(Na imagem: distribuição de faturamento líquido da Amazon em 2020 entre vendas online, venda através de terceiros, AWS, serviços por assinatura, lojas físicas e outras fontes)
(Crédito: Statista)

PACOTE OFFICE NA LOGISTICA

O Microsoft Office como Aliado na Comunicação e Colaboração Logística:

- Comunicação Eficaz: O Outlook simplifica a gestão de e-mails, o agendamento de reuniões e o rápido compartilhamento de informações.
- Colaboração em Tempo Real: O Teams possibilita videoconferências, chats e o compartilhamento instantâneo de arquivos entre as equipes.
- Centralização de Informações: O SharePoint atua como um repositório central para documentos, facilitando o acesso e a colaboração em projetos logísticos.

PLANEJAMENTO E CONTROLE

- Gerenciamento Detalhado: O Excel auxilia na criação de planilhas para controle de estoque, pedidos, análise de dados e tomada de decisões estratégicas.
- Apresentações Profissionais: O PowerPoint facilita a elaboração de apresentações claras e concisas para comunicar informações logísticas.
- Documentação Padronizada: O Word auxilia na criação de relatórios, manuais e outros documentos relevantes para as operações logísticas.

APRIMORAR REDUÇÃO DE CUSTOS

Otimização do Fluxo de Trabalho: Automatização de tarefas, comunicação otimizada e centralização de informações garantem um fluxo de trabalho mais fluido e produtivo.

PADRONIZAÇÃO E REDUÇÃO DE ERROS: A PADRONIZAÇÃO DE DOCUMENTOS E A ELIMINAÇÃO DE ERROS MANUAIS GARANTEM MAIOR CONFIABILIDADE E REDUZEM CUSTOS COM RETRABALHO.

(Na imagem: Folder sobre as aplicabilidades do Office) (Crédito: Próprios autores)

REFERÊNCIAS

Rodrigues Renato, Disponível em: <https://www.cpt.com.br/cursos-aplicativos/artigos/qual-a-importancia-de-conhecer-as-ferramentas-do-pacote-office-para-se-diferenciar-no-mercado-de-trabalho>, publicado em 18/03/2024

Almeida Emanuele, disponível em: <https://tl.trimble.com/blog/operacao-logistica/>, publicado em 07/02/2024

Canineo Guilherme, disponível em <https://g4educacao.com/porta/estudo-de-caso-amazon-e-construcao-de-seu-ecossistema-de-growth>, publicado em 05/01/2024