

A importância da logística do comércio virtual: um estudo de caso no setor varejista

Beatriz Fonseca Sepúlveda Rocha^{1*}; Antônio José de Oliveira dos Santos²; Clara Neves Sepulveda³; Gabrielly Amâncio Maia⁴; Raphael de Mello Veloso⁵

¹Estudante do IFF Campus Itaperuna; ² Estudante do IFF Campus Itaperuna; ³ Estudante do IFF Campus Itaperuna; ⁴ Estudante do IFF Campus Itaperuna; ⁵Docente do IFF Campus Itaperuna

Resumo

Com o grande avanço do e-commerce nos últimos anos, mais precisamente no ano de 2020, durante a pandemia mundial do COVID-19, o implemento de novas tecnologias, no varejo virtual, foi essencial. Serviços passaram a ser oferecidos virtualmente, compras físicas foram substituídas por compras online. Diante disso, a importância da logística, que é responsável por todo processo desde a efetivação da compra de algum produto até o envio do mesmo ao destinatário final, adquiriu uma responsabilidade ainda maior. Diante de tais fatos, nota-se uma maior responsabilidade e adequação de meios para atender os objetivos, maior eficiência e eficácia são exigidas no processo logístico. O objetivo principal deste estudo é entender a influência do processo logístico na construção da percepção da qualidade pelo cliente que efetua suas compras no comércio virtual, mais especificamente no setor varejista. O estudo adota uma abordagem exploratória realizada através de formulários, aplicados de forma digital, sendo esperado compreender o nível de satisfação dos residentes no Noroeste Fluminense, e a existência de algum obstáculo ao fazerem suas compras online. Desse modo, é necessário que as empresas sejam alertadas para um melhor funcionamento logístico, a fim de melhorar seu desempenho no mercado.

Palavras-Chave: E-commerce. Logística. Insatisfação. Cliente. Eficiência

Instituição de fomento: IFFluminense