

FACULDADE SANTO ANTÔNIO
CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

DISCIPLINA ESTÁGIO SUPERVISIONADO II

ESTUDO DE CASO
(Tudo de Bicho – E-commerce)

CAÇAPAVA

2022

1. Introdução

A empresa Tudo de Bicho, teve seu início em 2017, onde começou na garagem da casa de seu fundador e com poucos produtos e desde então começou a serem publicados em plataformas digitais para vendas, como Mercado Livre e Magalu.

Com o sucesso em vendas, com a alta procura pelos produtos e alta procura por novos produtos, o responsável sentiu a necessidade de ter um local próprio para trabalho, dessa forma ficando mais profissional, tendo a necessidade de contratar pessoas, ir em busca de novos fornecedores, e o mais importante, buscar conhecimento e especialização sobre logística. Por começar as cobranças, e aumentar os volumes de vendas, a partir dessas circunstâncias se deu o início imediato de busca por melhoras na logística, pensando em benefício para empresa e fidelizar o cliente. Trata-se de um conjunto de atividades que integram a cadeia logística do negócio de e-commerce, a qual envolve: recebimento e conferência dos produtos, estocagem, movimentação dos produtos para a preparação do pedido (packing), atuação/contato das transportadoras que são as responsáveis pelas entregas, rastreamento dos pedidos enviados e gerenciamento das entregas, assim os processos logísticos se encarregam do planejamento e controle do estoque e do fluxo das mercadorias, bem como gerencia todas as informações relacionadas a elas, desde o ponto de partida até o ponto de destino. Através do rastreamento dos pedidos, o próprio cliente pode acompanhar a jornada de sua encomenda, sendo mais um ponto positivo de ter um processo bem alinhado e estruturado.

Nesse estudo de caso, o objetivo da pesquisa é demonstrar a importância da logística e dos processos logísticos em um e-commerce, e como isso acarreta pontos positivos há empresa e ao cliente final, pois nada mais é importante para uma empresa do que garantir a satisfação do cliente e dessa forma fidelizar o maior número possível de clientes, garantindo entrega rápida, cumprindo prazos de entrega, e dessa forma sendo certo desde a separação do produto, a embalagem e postagem, tudo com processos certos e otimizados para no final atingir o esperado.

A aplicabilidade e necessidade de ter o processo logístico perfeito ainda mais no e-commerce, se deu na pandemia, onde as compras online cresceram em 300% no ano

de 2019, onde tudo começou a ser comprado via internet, com entregas mais rápidas em sua residência, com isso aumentou a necessidade ainda mais de ter uma logística “perfeita” pois deveria se enquadrar ao momento vivido, se não acabaria acarretando pontos negativos ao comércio.

2. Trabalhos Relacionados

A necessidade de obter processos logísticos bem definidos veio de uma análise e estudo da matriz SWOT, a partir da análise SWOT, possuíram então um direcionamento muito maior e mais preciso para planejar as tomadas de decisões na empresa e conseguiram identificar com muito mais clareza os aspectos positivos e negativos que influenciam o desenvolvimento do negócio.

Então, a elaboração de uma precisa análise SWOT tende a reduzir ao máximo a ocorrência de erros na realização de ações estratégicas no ambiente empresarial. Pois, com a análise foi capaz de extrair informações importantes de duas formas:

- **Análise do ambiente interno**, que são as forças e fraquezas: dessa forma uma vez que a empresa reconheceu quais são suas forças, ela pode enfatizar isso e então trabalhar para manter e após tornar estes pontos mais fortes e cada dia, como preços baixos e a grande procura pelos produtos de pet shop. E conhecendo as suas fraquezas, pode tomar as ações necessárias para corrigi-las ou evitá-las, podendo citar também em falhas nos processos logísticos, como atrasos na entrega.

- **Análise do ambiente externo**, que são as variáveis de Oportunidades e Ameaças: como já dito são fatores externos, então não tem como controlar ou saber de sua profundidade. Podendo citar também o início da pandemia e as fáceis formas de transmissão do vírus, com isso acarretando os receios de compras e recebimento das mercadorias, e pela alta procura de compra pelo meio da internet.

3. Desing do Estudo de Caso

O estudo de baseia em logística na empresa Tudo de Bicho, pois foi pesquisado e realizado questionários com funcionários que estão lá desde o início da empresa, que participaram dessa transição de localidade, transição de crescimento de vendas/pedidos, e a transição rápida de expansão da marca.

Foi diagnosticado que, no início eram realizados de 3 a 5 pacotes de pedidos por dia, após foi de 10 a 15 por dia, e apartir disso foi necessário a mudança para um galpão, necessário ter estoque em maior quantidade, necessidade de ter pessoas especializadas para garantir sucesso nos processos, e no decorrer disso, após 3 anos desses primeiros passos, o e-commerce da Tudo de Bicho, começou a ter mais de 1.000 pedidos por dia, contando com mais de 60 funcionarios, tendo seu próprio galpão de armazenagem, vendendo em mais de 8 marketplaces, tendo também seu site próprio e agora lançaram sua primeira loja física. Com essas grandes mudanças, envolvendo grandes números e pessoas, cada vez mais veio transparecendo a necessidade e urgência da logística, de ter uma equipe especializada nisso, de ter entregas mais eficientes, de ter parcerias como transportadoras e o próprio Correio, para ter um melhor custo benéfico em frete, e ter uma organização e agilidade em seu CD.

De acordo com informações passadas, em 2017, a separação e o pacote dos pedidos eram feitos pelo próprio CEO da empresa, e hoje em 2022, a equipe de logística conta com mais de 20 colaboradores, com o grande aumento de volume de funcionários, houve pontos a melhorar sobre isso, como treinar a equipe, como é um pet shop online, precisa de muitos treinamentos, sobre os mais diversos produtos como rações, medicamentos e outros, com isso cada vez mais o processo logístico foi precisando ser remanejado, com muitos pedidos e funcionários, com isso precisou ser dividido em setores o espaço físico, e com isso também os colaboradores.

E, com a análise descrita acima, a qual foi realizada pela própria coordenação da empresa buscando sempre melhorias, houve esses levantamentos de dados e demonstrações numéricas já citados e demonstra a grandeza que se tornou e está se tornando, pois após a analise, se tornou visível também a localidade que mais há vendas, como Minas Gerais, onde enxergaram uma nova oportunidade e estão em estudo para abrir um novo CD no estado de Minas, onde também, o foco é a entrega

rápida, como essa localidade segundo a pesquisa foi a localidade que mais tem poder de compra no site da TDB, e então também entra o processo logístico, entrega mais rápida na localidade que mais compra, e disponibilidade.

4. Resultados

Para obter os resultados acima apresentados, houve uma pesquisa com os responsáveis pela empresa, onde foi marcado uma reunião para levantarmos os dados, os quais foram passados de forma simples e rápida, como já tinham todos estudo já feito, e todos os pontos já em análise, as respostas foram de fácil acesso.

Foi observado que, a empresa é bem nova, e seu crescimento foi muito acelerado como a própria coordenação citou, chegou a uma dimensão que eles não imaginavam em tão pouco tempo, por isso aconteciam alguns erros que começaram a pesar bastante, como o processo de entrega/logística. Com o aumento das vendas, aumento da procura e a chegada da pandemia, não era mais um ponto a ser melhorado, mas se tornou obrigatório essa melhora. Onde também foram rápidos, foram buscar profissionais com bastante bagagem sobre isso, a coordenação relatou que os responsáveis pela logística atualmente são colaboradores contratados de SP-Capital, que fica a mais de 80km de São José dos Campos, mostrando também que em na localidade da loja, não há pessoas qualificadas para esse tipo de cargo, tendo então a necessidade de contratar pessoas de outras cidades, porém que já trabalharam em outros lugares e tem bagagem para trazer sua experiência e compartilhá-la.

Com isso, foi notório que o estudo pela Matriz FOFA, foi absolutamente certo, levantaram pontos indiscutíveis, como oportunidades que trarão muitos resultados como dito, a criação de um novo CD na localidade que há o mais volume de vendas, é evidente também a disponibilidade da empresa sobre crescimento e investimento, em estrutura, loja física, funcionários com experiências para agregar e não menos importante, crescimento para região, além de gerar empregos traz também a especialização de novas pessoas sobre a logística no e-commerce.

5. Conclusão

O trabalho apresentado foi baseado em pesquisa realizada pela própria empresa, a qual foi dada livre acesso sobre os resultados e sobre onde pretendem chegar com essas melhorias e estudos.

Em resumo sobre a pesquisa, temos que é mais que evidente o crescimento contínuo e acelerado que o e-commerce teve, não somente de pet shop como abordado nesse estudo, mas em todas as diversas áreas em que se possa vender, e como também já estudado tudo precisa de uma boa gerencia e cuidados especiais, como a Tudo de Bicho, teve todo cuidado em relação a logística, entenderam as dores de seus clientes e notaram ali uma oportunidade de crescimento e de ser referência.

O processo logístico é fundamental para qualquer empresa independente do seu porte, como dito acima, a logística está presente com a TDB, desde quando as vendas eram gerenciadas no quintal da casa do CEO, então após o aumento do porte e aumento das vendas com certeza na logística iria também crescer, outro ponto interessante levantando foi a mão de obra, a qual foi preciso ter o esforço de ter trago pessoas de outras localidades, porém está gerando crescimento em pessoas da localidade que não tinham essa acessibilidade, então também estão agregando para mais pessoas, não somente pessoas ali que trabalham diretamente para muitas outras, como novas transportadoras as quais são muitas por cada uma atender uma região do Brasil, ter também um motorista particular que entregue em todo São José dos Campos, com envios no mesmo dia, onde também deixa a marca cada vez maior, ter também a loja física, ali disponível para receber todos os interessados e estar vendendo em todas as plataformas digitais, com preços competitivos e claro, buscando sempre a melhor entrega com o menor custo de frete.

Com o estudo apresentado os impactos que podem causar, é a falta de controle financeiro por ser muita mudança em pouco tempo, pode ser que tenha algum deslize em relação a gastos, a compras também por ter outros locais a serem abastecidos pode causar furo de estoque ou então grande quantidade de produtos armazenados e então fica dinheiro parado. Outro ponto que pode causar limitações, é o fato de que o e-commerce e a loja física serem administrados por uma única equipe, um único local, nisso entra também o processo logístico, pois precisa de um bom alinhamento entre as gerencias, garantir sempre a comunicação assertiva e sempre estoques ativos para atender tudo e todos. Em seguida, foi falado que para parte de recebimento não há uma pessoa especialista ainda na organização, então, pode ser também um outro ponto à melhorar pois com isso pode acarretar percas para a empresa, falhas em estoque, furo de estoque e desencontros de

informações, mas com isso também demonstra a falta de especialização na região, mas após esse ponto ser melhorado também será uma área de desenvolvimento na localidade.

Como limitação nesse estudo, foi de conseguir agendar o primeiro bate-papo, exatamente por ser com pessoas de grande relevância na empresa e por ser responsável por diversas tarefas, mas assim que possível deram um excelente atendimento, sobre a matriz citada também, o acesso foi somente passado sem muitos detalhes específicos e sem a demonstração na prática, mas sim somente oralmente.

E o estudo apresentado, transpareceu vários outros pontos onde podem crescer e melhorar, os quais foram gerando ideias, as quais podem gerar trabalhos futuros, como:

- Retira na loja, onde muitos locais já tem esse tipo de trabalho, como esse crescimento vem da época de pandemia, a ideia é de que, a empresa pode pegar pedido dos clientes via WhatsApp ou no próprio site, e deixar separado, o qual o cliente vai até a loja somente para retirar e fazer o pagamento, dessa forma, deixa o cliente mais a vontade de escolher a melhor forma, de pagar, podendo também dessa forma despertar outros interesses de compra no cliente, e também criar uma relação mais assertiva, trazer o consumidor mais pra perto e garantir uma fidelização.

- Entrega Local em até 2h, avaliando os concorrentes, existem outros vendedores que fazem esse tipo de logística, para a localidade, no caso da Tudo de Bicho, que fica em São José dos Campos, a entrega ser realizada em até 2h após a confirmação do pagamento, claro que dentro de um certo período de horário, porém dessa forma também trazendo o olhar do cliente para a loja como uma forma de cuidado e responsabilidade.

- Como existe diversos contratos com diversas transportadoras, inclusive com os Correios, a empresa também pode estudar e apostar na ideia de campanha de frete grátis, podendo ser para certas regiões, ou o Brasil todo, de acordo com a pesquisa realizada pela: E-commerce Trend, “o valor alto do frete é responsável por mais de 80% da desistência na hora da finalização da compra”.

Por isso, dar a opção de frete grátis para os clientes pode fazer com que a taxa de abandono de carrinho na loja diminua consideravelmente. E os clientes estarão mais propensos a finalizar a compra se tiverem esse benefício. Quando o consumidor sabe que pode contar com a vantagem de isenção de taxa de envio na hora da compra, há grandes chances de ele voltar mais vezes para comprar.

Além disso, essa é uma excelente estratégia para que os consumidores fiquem satisfeitos e, conseqüentemente, divulguem a loja/ produto com frete grátis para outras pessoas, pois não existe melhor marketing do que o boca a boca, e assim aumentando cada vez mais a visibilidade da marca e loja.

6. Agradecimento

Agradeço primeiramente a Deus que me concedeu a possibilidade de realização deste curso, em uma ótima instituição a qual me trouxe muito desenvolvimento pessoal e profissional.

Aos meus pais e meu marido pelo apoio durante toda essa caminhada me ensinando a vencer os obstáculos. Aos amigos de sala que dividiram grandes momentos e experiências, ao logo desses 4 anos.

Aos professores, pela dedicação e disposição que me propiciaram de um aprendizado efetivo e que muito contribuirão para meu crescimento.

7. Referência

<https://ecommercedesucesso.com.br/>