



---

***Faculdade de Tecnologia da Zona Leste – 6ºSem GE***

**Maria Isabel Correia Soares**

**Avaliação de Planejamento e Estratégia – Last Mile**

**São Paulo  
2023**

## **Last Mile – Última Milha**

### **Introdução**

A etapa final de entrega de produtos ou serviços, conhecida como Last Mile, é um dos maiores desafios enfrentados pelas empresas de logística e comércio eletrônico. Esse desafio é decorrente de diversos fatores, tais como tráfego urbano, falta de estacionamento, dificuldades de acesso aos prédios, entre outros. Neste referencial teórico, serão apresentados os principais conceitos e teorias relacionados ao Last Mile, bem como as tecnologias e soluções que têm sido adotadas pelas empresas para superar esses desafios.

### **Referencial teórico**

O termo Last Mile foi introduzido pela primeira vez na década de 1990 para descrever a última etapa da entrega de serviços de telecomunicações, que envolvia a conexão entre a central telefônica e a casa do cliente. Com o tempo, o conceito foi ampliado para outras áreas, incluindo a entrega de produtos físicos.

A teoria do Last Mile destaca que essa etapa final de entrega é fundamental para a satisfação do cliente e para o sucesso das operações de comércio eletrônico. Isso porque a entrega final é o ponto de contato mais próximo entre a empresa e o consumidor, e uma má experiência nesse momento pode levar à perda de clientes e à diminuição da reputação da marca.

Para superar os desafios do Last Mile, diversas teorias têm sido propostas. Uma delas é a teoria dos pontos de entrega, que sugere que as empresas devem utilizar pontos de entrega próximos aos clientes, em vez de tentar realizar entregas diretas em áreas urbanas congestionadas. Outra teoria é a teoria dos armários inteligentes, que propõe o uso de dispositivos automatizados para a entrega e retirada de produtos.

As empresas têm buscado soluções criativas e inovadoras. Uma dessas soluções é o uso de tecnologias avançadas, como drones e robôs para entregas, que podem diminuir os custos e o tempo de entrega, além de evitar os problemas de trânsito e estacionamento.

Outra solução é a utilização de armários inteligentes para a retirada de produtos. Esses armários são instalados em pontos estratégicos, como estações de metrô e centros comerciais, permitindo que os consumidores retirem seus produtos em horários convenientes para eles. Isso pode reduzir o número de entregas mal-sucedidas e diminuir o tempo de espera dos clientes.

Além disso, as empresas também têm buscado parcerias com empresas de entregas locais, que possuem conhecimento sobre a região e podem realizar entregas mais eficientes. Outra solução é a utilização de aplicativos de compartilhamento de entregas, que permitem que os consumidores compartilhem entregas com outros clientes que estejam próximos.

## Análise

A Amazon é uma das maiores empresas de comércio eletrônico do mundo, e tem investido fortemente em soluções para o Last Mile. Uma das principais estratégias da Amazon é o uso de armazéns urbanos, que ficam próximos aos centros das cidades e permitem que os produtos sejam entregues rapidamente aos consumidores. Além disso, a empresa está testando o uso de drones para entregas em algumas regiões dos Estados Unidos.

Outra estratégia da Amazon é o Amazon Locker, um sistema de armários inteligentes que permite que os consumidores retirem seus produtos em locais convenientes, como estações de metrô e centros comerciais. A empresa também está investindo em soluções de logística reversa, como a coleta de produtos devolvidos diretamente na casa dos clientes.



**Frete GRÁTIS,  
a partir de um dia**

Saiba mais sobre os benefícios de entrega para quem é membro Prime.

**Entrega expressa  
GRÁTIS para todos os  
estados do Brasil**

O Amazon Prime inclui entrega GRÁTIS e rápida para todo o Brasil, sem valor mínimo de compra. Entregamos a partir de 1 dia em mais de 100 cidades e a partir de 2 dias em mais de mil cidades. Verifique o prazo de entrega na finalização da sua compra.

Figura 1 - Benefício Amazon Prime

A Alibaba é a maior empresa de comércio eletrônico da China, e também está investindo em soluções para o Last Mile. Uma das principais estratégias da empresa é o uso de centros de distribuição localizados em áreas urbanas, que permitem a entrega rápida de produtos aos consumidores. A Alibaba também está testando o uso de robôs para entregas em algumas regiões da China.



*Figura 2 - Robô do Alibaba*

Além disso, a empresa lançou recentemente o serviço Cainiao Super Economy, que utiliza entregadores de bicicleta e motocicleta para realizar entregas em áreas urbanas congestionadas. A Alibaba também está investindo em soluções de logística reversa, incluindo o uso de armários inteligentes para a coleta de produtos devolvidos pelos clientes.

## **Conclusão**

O Last Mile é crucial para as empresas que desejam se manter competitivas no mercado global. A Administração desempenha um papel fundamental no desenvolvimento de soluções inovadoras para a entrega de produtos, utilizando novas tecnologias e estratégias de gerenciamento de estoque e colaboração entre empresas. A eficiência na entrega do Last Mile é um fator chave para garantir a satisfação do cliente e a competitividade da empresa.

## Referencias

NUNES, R. A. S.; SOUZA, G. C. de; PEREIRA, F. A. S. Distribuição urbana de mercadorias: o desafio do last mile. In: CONGRESSO DE LOGÍSTICA E SUPPLY CHAIN, 6., 2017, São Paulo. Anais [...]. São Paulo: UNINOVE, 2017. p. 1-13.

ZAMBERLAN, F. F.; CRUZ, L. C.; BENEVENUTTI, D. A. O last mile: desafios e soluções para a entrega de mercadorias em áreas urbanas. In: SIMPÓSIO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25., 2018, Bauru. Anais [...]. Bauru: UNESP, 2018. p. 1-13.

TOTVS. Last Mile: a importância da etapa final da entrega de produtos. Disponível em: <https://www.totvs.com/blog/gestao-logistica/last-mile/>. Acesso em: 01 mai. 2023.

MERCADO E CONSUMO. Robôs do Alibaba ultrapassam a marca de 10 milhões de entregas na China. Disponível em: <https://mercadoeconsumo.com.br/03/06/2022/destaque-do-dia/robos-do-alibaba-ultrapassam-a-marca-de-10-milhoes-de-entregas-na-china/>. Acesso em: 01 mai. 2023.