

# INFORMATIVO TÉCNICO

## Programa de Logística Verde Brasil



## Crowdsourcing ou logística de multidão, o que é?

Realização: Bruna Castro Duarte.

Com o avanço tecnológico, houve um aumento da compra e venda de produtos e serviços online, no chamado comércio eletrônico (ou, em inglês, e-commerce). Diante da pandemia da COVID-19, isolamento social e impossibilidade de acesso dos clientes às lojas físicas, o e-commerce teve o seu alcance e demanda acelerados e incorporados à rotina dos clientes.

Conseqüentemente, toda a cadeia de suprimentos sofre um impacto de maior demanda, uma vez que o volume de pedidos foi acrescido em grande quantidade em um menor intervalo de tempo.

Uma etapa importante da cadeia de suprimentos do comércio eletrônico trata-se da última milha (ou, em inglês, last-mile). Esta etapa é compreendida pelo trecho entre o armazém (Centro de Distribuição) até o cliente final. Normalmente, a relação é de B2C (do inglês, business to consumer, de empresa para consumidor). Esta etapa tem a sua importância caracterizada pelo contato físico entre o cliente e o entregador, onde há uma expectativa na qualidade e tempo de entrega do produto.

O Crowdsourcing (ou, em português, logística de multidão), tem sido usado na última milha como meio de substituir transportadores tradicionais e, em seu lugar, são pessoas comuns que realizam as entregas. Geralmente, são utilizados veículos leves, como motocicletas e bicicletas. Também são utilizadas plataformas online que conectam vendedor e cliente, onde o trabalhador realiza a entrega a partir de demandas dos clientes, normalmente sem vínculo empregatício formal com quem vende o produto ou serviço.

Com o aumento de atores na cadeia logística, a configuração na logística urbana sofreu consequências. Foram gerados impactos sociais e ambientais, através da inserção de novos veículos e trabalhadores circulando nas ruas. Desta forma, as empresas às quais esses novos atores prestam serviços, necessitam de políticas que mitiguem os impactos sociais gerados por ela mesma.

Dentre diversos fatores, o valor de mercado de uma corporação está ligado ao seu posicionamento em relação ao tratamento de seus “colaboradores” (uma vez que não são funcionários, o termo “colaborador” é utilizado) e em relação à sua preocupação com impactos ambientais.

Assim sendo, a aplicação de ações pautadas em preservação ambiental, justiça social e governança em ambiente corporativo tornaram-se obrigatórias para o desenvolvimento de qualquer empresa. O termo ESG (do inglês Environmental, Social and Governance) - que significa práticas voltadas para as áreas Ambiental, Social e de Governança (ASG) -, tornou-se igualmente indispensável em diversos setores, dentre eles o de logística.

#### Bibliografia:

Platen, A. C., & Taboada Rodriguez, C. M. (2023, artigo aceito online). Economia compartilhada na logística: uma revisão sistemática de literatura sobre logística de multidão. *Exacta*, artigo aceito online. <https://doi.org/10.5585/2023.22612>

