



UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
CADEIA DE SUPRIMENTOS
AMAZON.COM, INC.

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

UNIFEOB
CENTRO UNIVERSITÁRIO DA FUNDAÇÃO DE ENSINO
OCTÁVIO BASTOS
ESCOLA DE NEGÓCIOS ONLINE
ADMINISTRAÇÃO

PROJETO INTEGRADO
CADEIA DE SUPRIMENTOS
AMAZON.COM, INC.

MÓDULO GESTÃO LOGÍSTICA

GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS – PROF^a
ELAINA CRISTINA PAINA VENÂNCIO

GESTÃO DE PROCESSOS – PROF^a ELAINA CRISTINA PAINA
VENÂNCIO

ESTUDANTES:

DIANA CÁSSIA DOS REIS, RA 1012019100052
ELEN CRISTINA DE C. SILVA, RA 1012019100064
JOSÉ ALEXANDRE BASSO, RA1012019100236

SÃO JOÃO DA BOA VISTA, SP

JUNHO, 2021

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA	4
3. PROJETO INTEGRADO	5
3.1 GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS	5
3.1.1 A ÁREA DE SUPRIMENTOS	7
3.1.2 ETAPAS DO PROCESSO DE SUPRIMENTOS	11
3.2 GESTÃO DE PROCESSOS	14
3.2.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS	14
3.2.2 PROCESSOS DA ÁREA DE SUPRIMENTOS	22
4. CONCLUSÃO	25
REFERÊNCIAS	26
ANEXOS	28

1. INTRODUÇÃO

Neste Projeto Integrado, vamos mostrar como a empresa Amazon.com, Inc. vem se desenvolvendo em ritmo acelerado no mundo das vendas pela internet, mostrando como a sua gestão logística e a sua cadeia de suprimentos estão eficientes para administrar suas vendas online. Com um sistema que recebe o pedido, entrega ao fornecedor e entrega a encomenda para seu cliente sem nenhuma preocupação, melhorando sua performance para conseguir atender suas demandas.

A sua gestão, neste últimos tempos vem sendo desafiadora merecendo muita organização e planejamento, atualmente a Amazon conta com todos os modais de transportes, seu e-commerce é muito bem organizado para atender pedidos imprevisíveis, já que suas vendas, além de ser vários modelos, ainda tem a localização que pode ser nacional ou até internacional. A empresa hoje oferece “some day delivery” uma das abordagens que ajuda muito, pois dependendo da demanda a entrega pode ser feita no mesmo dia, hoje a empresa precisa da ajuda de softwares e robôs para transformar a empresa cada vez mais competitiva.

Já na sua gestão de processos, a Amazon investiu em sua inteligência artificial como base de sustentação para sua estratégia inovadora nos negócios criando um sistema para motivar os seus funcionários “working backwards” para mostrar suas ideias, assim a Amazon abraçou algumas ideias com agilidade com a tecnologia com seu moderno sistema de rastreamento.

2. DESCRIÇÃO DA EMPRESA

A Amazon.com, Inc. é uma empresa multinacional de tecnologia norte-americana que foi fundada por Jeff Bezos no ano de 1994, com sede em Seattle, nos Estados Unidos da América. A companhia se concentra no e-commerce, computação em nuvem, streaming e inteligência artificial e é considerada uma das maiores empresas de tecnologia do mundo, sendo referida como "uma das forças econômicas e culturais mais influentes do mundo" e a marca mais valiosa do mundo.

Segundo a WIKIPEDIA (2021), inicialmente a empresa começou como um mercado online de livros expandindo-se para venda de eletrônicos, software, videogames, vestuário, móveis, alimentos, brinquedos e jóias. Em 2015, a Amazon se tornou como o varejista mais valioso dos Estados Unidos por capitalização de mercado. Em 2017, a Amazon adquiriu o Whole Foods Market por 13,4 bilhões de dólares, aumentando substancialmente sua presença como varejista física. Em 2018, a companhia anunciou que o seu serviço de entrega seria de dois dias, o Amazon Prime, que havia ultrapassado 100 milhões de assinantes em todo o mundo.

Através dos resultados obtidos pela receita e capitalização de mercado, é considerada a maior vendedora virtual do mundo, provedora e assistente de Inteligência Artificial, plataforma de transmissão ao vivo e plataforma de computação em nuvem, inclusive a maior empresa de Internet em receita no mundo.

Segundo o portal da RECEITA FEDERAL (2021), a empresa instalada aqui no Brasil possui registro de CNPJ 15.436.940/0001-03 com o nome razão social da empresa Amazon Serviços de Varejo do Brasil Ltda, sua sede fica localizada na Av. Presidente Juscelino Kubitschek nº 2.041, Andares 18, 20, 21, 22 e 23 Lado A Torre E, CEP: 04.543-011, na Vila Nova Conceição, na cidade de São Paulo/SP.

Atualmente, a Amazon possui maior fonte de renda com a distribuição de downloads e streaming de vídeo, música e áudio livros através de suas subsidiárias Prime Video, Amazon Music, Twitch e Audible. Possui também um braço editorial, a Amazon Publishing, um estúdio de cinema e televisão, a Amazon Studios é uma subsidiária de computação em nuvem, a Amazon Web Services. Além da produção de eletrônicos, com e-readers, tablets, TV Box, caixas de som, entre outros.

3. PROJETO INTEGRADO

3.1 GESTÃO LOGÍSTICA DA CADEIA DE SUPRIMENTOS

A gestão da cadeia de suprimentos conhecida também como *Supply Chain* traz consigo sucesso operacional de uma empresa, nos moldes do mercado atual, e é diretamente proporcional pela maneira como a cadeia de suprimentos é gerenciada. Em razão do papel estratégico, a gestão adequada mantém a empresa em funcionamento com os insumos necessários, garantindo o balanceamento de estoques, a produtividade e a saída de produtos.

O conhecimento da cadeia de suprimentos de uma organização são ações mais importantes definidas com a junção de vários processos que fazem parte do ciclo de vida para manter os processos alinhados, fluindo com eficiência, baixo custo e atendendo bem às demandas do mercado para chegar ao consumidor final.

Para o *blog* NEOGRID (2021), a tecnologia traz diversos benefícios para qualificar a cadeia de suprimentos. O uso de sistemas para gerenciamento de estoque ou transporte ajuda a cumprir o tempo de entrega, além de reduzir as perdas no processo de produção. Para que tudo isso funcione, invariavelmente é necessária a composição de toda uma infraestrutura de grande abrangência que passa por diferentes departamentos e setores da empresa.

Nos moldes atuais, a cadeia produtiva é composta por máquinas, sistemas e profissionais especializados, além, é claro, de toda uma rede integrada capaz de otimizar o fluxo de comunicação e operação entre fornecedores e parceiros. A gestão de suprimentos requer uma gestão bastante estratégica, de modo que todos os processos sejam parte de um sistema maior que, ao final, contribui para os resultados gerais da organização.

De modo resumido, indica todas as atividades de compra de insumos, produtos, embalagens, armazenagem, venda e distribuição aos consumidores. A importância da cadeia de suprimentos bem planejada e estruturada se mostra no impacto nos três níveis

de decisão da empresa: o estratégico, o tático e o operacional. Esses impactos podem ser resumidos em quatro pontos:

- **Cumprimento dos prazos:** etapas bem organizadas levam a um fluxo mais fluido, fazendo com que o transporte e a distribuição até o cliente sejam feitos dentro do prazo estipulado e acordado entre as partes. Nesse sentido, uma comunicação frequente e eficaz é essencial para garantir a fluidez necessária nos processos.
- **Redução de custos:** uma vez que todas as etapas internas e externas estão planejadas e organizadas, torna-se mais fácil reduzir custos e potenciais riscos, antecipando-se a possíveis problemas e resolvendo-os sem muito ônus.
- **Satisfação do cliente:** é o objetivo principal de cada empresa. A cadeia de suprimentos bem organizada permite não apenas satisfazer o cliente por meio do cumprimento dos prazos, mas também pelo consequente aumento da qualidade do que lhe é entregue, agregando mais valor à experiência.
- **Sustentabilidade:** uma cadeia de suprimento bem gerida também colabora para a sustentabilidade do negócio em seu sentido mais amplo, envolvendo não apenas as questões ambientais, como também sociais e até mesmo jurídicas.

3.1.1 A ÁREA DE SUPRIMENTOS

Segundo WIKIPEDIA (2021), o suprimento pode ser definido com o item administrado, movimentado, armazenado, processado e transportado pela logística. O termo nasceu junto com a logística, derivado da palavra cadeia de suprimentos utilizada para definir diversos materiais.

Na logística os suprimentos são os atores principais de toda a cadeia, é com base nas características dos suprimentos, que a logística define seus parâmetros de lead time, tipos de embalagem, as características dos equipamentos de movimentação, modais de transporte, áreas de armazenamento e os recursos humanos e financeiros necessários.

A logística é a principal responsável por assegurar a disponibilidade do item dentro dos prazos e quantidades estabelecidas pelas áreas de compras e planejamento e programação de produção.

No tempo em que a logística era somente uma arte da guerra e não fazia parte das empresas, a palavra suprimento era muito utilizada para definir as munições, alimentos e equipamentos necessários para a batalha.

É importante nunca confundir suprimento com matéria-prima, pois a matéria-prima é um dos tipos existentes de suprimentos.

Cadeia de suprimentos é o conjunto de materiais necessários para o funcionamento de uma empresa comercial ou fabricante. Ela envolve todos os níveis de fornecimento do produto, desde a matéria-prima bruta até a entrega do produto no seu destino final, além do fluxo reverso de materiais para reciclagem, descarte e devoluções.

Segundo o artigo da TRAY CORP (2019), a Amazon é um dos estudos de caso mais utilizados para quem deseja fazer benchmarking em e-commerce. Mas por outro lado, a empresa já passou por dificuldades logísticas e viveu alguns períodos de prejuízo com as operações, até que desenvolveu, gradualmente, um modelo de cadeia de suprimentos eficiente.

A cadeia de suprimentos - ou supply chain - é fundamental para a administração das lojas de varejo, principalmente no meio online. Em outra forma, podemos afirmar que é um sistema de atividades, processos e recursos envolvidos na entrega de produtos,

do fornecedor até o cliente final. Porém, a sua gestão é praticamente desafiadora e requer preparo e muito planejamento.

Algumas implementações abaixo, que podemos aprender com a Amazon como referência para implementar no varejo online ou qualquer outra operação:

- **Parcerias dentro cadeia de suprimentos:** de uma loja de livros criada nos anos 90 ao player mais temido pelos concorrentes dentro do segmento, a Amazon ganhou agilidade ao adotar parcerias com empresas aéreas e marítimas para garantir a entrega ao cliente no menor tempo, mesmo em outros continentes.

Hoje, sua cadeia de suprimentos engloba todos os modais de transporte possíveis, até mesmo bicicletas prestam serviços para a empresa, além de um projeto de despacho por drones em desenvolvimento, o que gerou a possibilidade e o diferencial da empresa de realizar entregas em prazos inferiores aos da concorrência e até no mesmo dia.

- **Tecnologia dos centros de distribuição:** um dos maiores desafios do e-commerce ao lidar com a demanda crescente foi organizar seus centros de distribuição para atender a pedidos que eram imprevisíveis, afinal não havia como saber se o cliente compraria um celular, filme ou livro e despachados para qualquer canto do planeta.

Isso foi resolvido com a contratação de engenheiros e especialistas em produção que desenvolveram softwares de ponta e robôs que otimizam a movimentação de grandes volumes de carga e separação eletrônica de pedidos. Algumas máquinas nos centros de distribuição da Amazon chegam a movimentar 1 tonelada de mercadorias por vez.

Outro ponto de avanço em relação à distribuição foi a dispersão desses centros em pontos estratégicos, mais perto das grandes capitais e locais com maior volume de clientes. Inclusive, a companhia de Jeff Bezos abriu, em janeiro de 2019, seu primeiro centro de distribuição na América do Sul, que fica em Cajamar, na Grande São Paulo.

- **Agilidade nas entregas:** mesmo com a expansão das remessas internacionais, o e-commerce se mantém firme e continua realizando suas entregas com excelência. Em algumas localidades e horários, a empresa oferece o same day delivery, entregando as encomendas no mesmo dia. Para possibilitar a circulação de caminhões meio vazios, eles buscam enxugar custos em outras áreas e desburocratizar processos. Outro serviço que promete agilidade e condições de remessa diferenciadas aos seus assinantes é o Amazon Prime, que chegou recentemente ao Brasil. Há, também, o Amazon Flex, sistema muito parecido com o Uber, que remunera motoristas independentes que queiram realizar entregas para a empresa. A intenção é colocar a satisfação do cliente com a entrega como prioridade, a qualquer custo. Outro diferencial da organização, para garantir maior agilidade e atender todas as necessidades do seu público que é bem diverso, a Amazon adicionou em sua cadeia de suprimentos o serviço de Lockers, armários localizados em pontos estratégicos onde o cliente retira suas próprias encomendas, por meio de um código.
- **Independência:** a empresa sofria com as constantes reclamações dos clientes sobre atrasos e problemas com as entregas na fase de última milha, que, até alguns anos atrás, era totalmente terceirizada em parceiros especializados em remessa, como FedEx e UPS. Desde então, a Amazon tem investido em uma frota própria, de modo a melhorar a qualidade do serviço. Para diminuir custos com esse gerenciamento, criou os centros de triagem, que são locais de distribuição mais próximos dos clientes. Essa mudança fez com que o prazo de entrega padrão da companhia fosse reduzido.
- **Política de preços:** o histórico da empresa se iniciou com a oferta de preços baixos para competir de forma agressiva com os concorrentes. Deu certo. O e-commerce conquistou um volume de vendas gigantesco

e, embora tenha passado por alguns problemas financeiros por isso, conseguiu superá-los ao longo do tempo.

Essa é uma tática ousada e arriscada, mas que pode ser adaptada para outras lojas online que desejam ampliar o market share. Para isso, a saída está em uma gestão de custos mais enxuta e na otimização de tudo que for possível dentro da cadeia de suprimentos, sem prejudicar a qualidade dos serviços com essas mudanças.

- **Customer centric:** tudo o que vimos até aqui sobre a Amazon deixa claro o quanto a empresa está focada em oferecer a melhor experiência de compra para seus clientes. Suas aquisições e mudanças internas estão centradas no consumidor, e não na otimização de custos.

Tanto que, por algumas vezes, o e-commerce chegou a operar com prejuízo, a fim de garantir os melhores preços, e lida com os desafios de gerenciar uma frota própria e as parcerias com diversos modais de transporte.

A empresa poderia estar satisfeita com a cadeia de suprimentos de ponta que construiu, mas continua investindo em inovação e tecnologia para melhorar a agilidade de suas entregas.

A capacidade logística e o poder de gestão da cadeia de suprimentos são diferenciais que fazem da Amazon uma gigante no segmento de varejo online e tecnologia. No entanto, existem outros tantos exemplos com muito a somar aos processos da sua empresa. Não deixe de realizar outros estudos de benchmarking para descobrir novas ferramentas e técnicas e realizar mudanças valorosas ao seu negócio.

3.1.2 ETAPAS DO PROCESSO DE SUPRIMENTOS

A empresa Amazon trouxe uma conquista impressionante na logística de varejo, o Jeff Bezos está otimizando continuamente todas as etapas do processo de suprimentos para cumprir sua promessa de satisfação do cliente e transformar a sua empresa competitiva.

Segundo a VALDEZ (2019), toda a otimização de processo é uma força motriz fundamental por trás do desenvolvimento contínuo da cadeia de suprimentos da Amazon, que vem crescendo de forma vertiginosa e nunca deixou de investir na expansão de serviços.

A Amazon possui uma estratégia competitiva, combinando uma rede de armazenamento, gerenciamento de inventário e transporte de mercadorias, todos suportados pelas tecnologias mais recentes, juntamente com estratégias inteligentes de fabricação e preços. Veja exemplos:

- **Armazenamento:** como o primeiro nível da cadeia de suprimentos da Amazon, o sistema de inventário de vários níveis baseia-se na agregação de estoque em centros de distribuição bem posicionados. Localizado principalmente próximo a grandes áreas metropolitanas e outros centros populacionais, o inventário é calculado entre eles para garantir que a oferta possa sempre atender à demanda. Para preencher as lacunas entre esses hubs, também são montados armazéns menores para garantir que os pedidos sejam entregues rapidamente, independentemente do item adquirido.
- **Entrega/Distribuição:** nessa etapa, a Amazon trabalhou duro para criar a lealdade suprema do cliente, da qual a entrega pontual é um componente importante. Com isso, a companhia mantém uma rede de centros de distribuição e atacadistas parceiros, para que dessa forma, sempre que um pedido não puder ser atendido em seus próprios centros

de distribuição, a Amazon poderá depender facilmente deles para fornecer os produtos necessários.

Além de suas próprias vendas, a Amazon acumulou um grande segmento composto por vendedores, editores, vendedores e fabricantes de terceiros para atrair com seu sistema de cadeia de suprimentos, protegendo seus negócios, pois fornece atendimento completo confiável e com preços razoáveis para os pedidos dos clientes.

Outra opção de entrega que a Amazon investiu para fortalecer a cadeia de suprimentos, aplicou vários métodos de entrega para levar os seus produtos às portas dos clientes mais rapidamente, aplicando parcerias de empresas transportadoras, como o Programa de Parceiros de Serviços de Entrega, através de bicicletas e drones. Esse sistema otimiza a entrega levando em consideração a opção mais rápida e ampliando as opções para áreas não cobertas pelos serviços de entrega tradicionais.

- **Tecnologia:** a Amazon adota a tecnologia para tornar tudo o que faz mais eficiente. A empresa nunca se esquivou de investir em qualquer automação que tornasse sua cadeia de suprimentos melhor e mais rápida e reduzisse os custos a longo prazo. Um exemplo disso, a Amazon emprega soluções de automação e robótica para armazenamento de inventário e operações de picking e embalagem.

Automatizar essa enorme rede é uma jogada inteligente, principalmente porque está ficando cada vez mais difícil encontrar trabalhadores de armazém. O comércio eletrônico aumentou a demanda, mas menos pessoas estão dispostas a aceitar esses empregos. Isso também significa que um aumento salarial é iminente.

Ao investir em robótica desde o início para automatizar as operações de armazém, a Amazon ficou à frente do jogo e à frente dos custos crescentes.

- **Manufatura:** a Amazon começou como um intermediário entre vendedores de livros e leitores ávidos. Porém, logo em seguida começou

a vender seus próprios produtos e agora possui muitas de suas próprias marcas. Os vendedores de terceiros ainda são bem-vindos no mercado, mas a Amazon vem lentamente espremendo muitos vendedores (intencionalmente ou não).

A Amazon vem fabricando e etiquetando em branco muitos dos produtos mais populares do mercado, oferecendo opções mais baratas aos clientes e aumentando seus próprios lucros. Isso mantém tudo internamente, completando o ciclo de vida do produto. Eles obtêm visibilidade desde a compra até a entrega ao cliente final. Não há melhor maneira de manter os custos baixos e os lucros altos.

- **Preços:** A Amazon analisou com eficiência sua base de clientes e a segmentou com base em uma estratégia inteligente de diferenciação de preços. Eles atraem diferentes segmentos, oferecendo diferentes opções de entrega por um preço correspondente. Ao categorizar mais membros Prime e não membros Prime, eles podem coletar mais dados para aumentar ainda mais sua agilidade na realização. A Amazon deve manter sua capacidade de responder às flutuações dinâmicas da demanda, e essas segmentações as ajudam a equilibrar janelas de remessa mais amplas e estreitas, mantendo tudo fluindo sem problemas.

O lean remanescente é uma parte essencial da estratégia da cadeia de suprimentos da Amazônia. A empresa entende que excesso de estoque aumenta os custos de armazenamento e diminui a satisfação. Para controlar melhor a quantidade de material enviado aos centros de distribuição, a Amazon cobra taxas mais altas de armazenamento a longo prazo. Isso incentiva os vendedores a enviar inventário apenas o suficiente para atender à demanda e ajuda a Amazon a manter os custos baixos.

- **Frota interna:** a Amazon tentou implementar várias soluções diferentes para o seu problema de entrega de última milha. O mais recente é o plano da empresa de construir sua própria frota de entrega. O objetivo é

eliminar os aborrecimentos que eles experimentam ano após ano, lidando com o desempenho inadequado das transportadoras parceiras. É um grande problema, porque esses agentes de entrega são os únicos rostos que os clientes veem. Problemas de entrega estão prejudicando a reputação da Amazon.

3.2 GESTÃO DE PROCESSOS

A gigante do e-commerce Amazon assumiu a inteligência artificial como base de sustentação da sua estratégia inovadora de negócios. Nesse sentido, a empresa criou um sistema denominado “working backwards”, com o intuito de motivar e estimular os funcionários a desenvolverem grandes ideias e elaborar para cada uma delas, um plano de comunicação e avaliação dos diferentes impactos nas áreas do negócio (AEVO. 2020).

Desse modo, nasceu uma ideia que foi o Prime Now, serviço exclusivo para assinantes do Amazon Prime, e o Amazon Smile, um e-commerce contendo os mesmos produtos e preços do site original, porém com um diferencial – 0,5% da receita é doada para instituições de caridade. A Amazon não ficou apenas no campo das ideias, mas enfatizou a ideia de seus colaboradores.

3.2.1 PROCESSOS ORGANIZACIONAIS

Podemos definir que o processo organizacional é um conjunto de atividades de administração, marketing e outros processos operacionais relacionados entre si, envolvendo pessoas, procedimentos, equipamentos e informações, visando garantir o melhor desempenho da empresa.

Para o *blog* ROCK CONTENT (2018), com o intuito de chegar aos resultados desejados, cada empresa busca maneiras de organizar suas tarefas, para conseguir

atender o público e gerar valor para seus stakeholders. Sem essa ordem, não há negócio que fique de pé.

Não importa se o caminho é a produção de uma mercadoria, a venda de um item ou a prestação de um serviço. Há sempre uma série de atividades que precisam ser feitas até que os objetivos sejam alcançados. É o que chamamos de processos.

Sua execução transforma insumos (entradas) em produtos e serviços (saídas) para atender às necessidades de clientes internos ou externos, agregando valor para seu público e à própria organização.

As entradas ou insumos de um processo podem ser matérias-primas, equipamentos, informações e conhecimento, além de outros bens tangíveis ou intangíveis. Já as saídas são os produtos ou serviços em seu formato final, da maneira que são comercializados.

Existem diversos tipos de processos organizacionais que podemos compreender cada um deles a importância de saber o que a empresa deve priorizar e onde precisa investir mais energia. Entre eles:

- **Processos primários:** são aqueles que geram o serviço ou o produto para o público externo. Por meio deles, a organização atende às necessidades da sua persona ou cliente. Além disso, esse tipo de processo caracteriza o ramo no qual a empresa atua. Estamos falando do “core business”, isto é, de tarefas relacionadas à atividade principal da marca. Devido à sua importância, é comum que um processo primário receba apoio de outros processos coadjuvantes. Tudo isso ajuda a gerar o produto ou serviço final.
- **Processos de apoio:** são aqueles que não têm relação com o público externo. Aqui, o objetivo é fortalecer ou auxiliar o processo primário que normalmente, processos de apoio estão ligados às áreas que afetam o processo primário, garantindo que ele ocorra adequadamente. Assim, a empresa pode entregar seus produtos sem interrupções na oferta.

- **Processos gerenciais:** são aqueles que estão ligados à gestão estratégica da empresa. Por isso, estão relacionados aos outros dois tipos. É a partir desse tipo de processo que as demais atividades podem ser continuamente monitoradas e aprimoradas. Ou seja, processos gerenciais ajudam a trazer mais eficiência.

Em uma empresa, é importante estabelecer prioridades de execução. Nesse sentido, a hierarquia dos processos auxilia na gestão de tarefas, além de trazer mais clareza sobre a importância de cada conjunto de atividades. Dentre eles:

- **Macroprocessos:** envolvem dois ou mais departamentos, funções, cargos ou competências. Sua realização tem um impacto significativo nos resultados e na maneira como a empresa funciona. Por isso, esse tipo de processo está no topo da organização. Em uma montadora de automóveis, o macroprocesso seria a fabricação de um carro.
- **Processos:** são conjuntos de atividades de alta complexidade, como subprocessos ou tarefas distintas e interligadas, que buscam entregar um objetivo específico. Uma característica interessante é que os processos iniciam e terminam com o cliente externo. Assim, recebem entradas e entregam saídas. Em uma montadora de automóveis, os processos incluiriam a engenharia do carro, o desenvolvimento do projeto e a produção de peças e componentes.
- **Subprocessos:** são conjuntos de tarefas de média a alta complexidade, sendo compostos por atividades distintas e interligadas. Realizam um objetivo específico que dá apoio a um processo. Em uma montadora de automóveis, os subprocessos seriam usinagem, pintura e montagem.
- **Atividades:** são operações de complexidade média. Ocorrem dentro de um processo ou subprocesso, sendo usualmente desempenhadas por um departamento específico e com um objetivo determinado. Em uma

montadora de automóveis, as atividades englobam corte, furação e acabamento.

- **Tarefas:** são conjuntos de trabalhos a serem executados. Envolve um prazo determinado, esforço, rotina e desafios. Em uma montadora de automóveis, haveria tarefas como programação, preparo e acompanhamento.

Como podemos dizer que nenhuma organização vive sem processos. É preciso, literalmente, processar as entradas (conhecimento, insumos, materiais) para transformá-las em bens de consumo ou serviços que possam ser vendidos, agregando valor para o público. A melhoria dos conjuntos de atividades traz uma série de benefícios, como por exemplo: Diminuição do desperdício; Redução de custos; Padronização; Integração; Atuação Estratégica.

Quando se trata de melhorar os processos organizacionais, existem metodologias amplamente testadas que podem ser utilizadas. Aliás, utilizar um método como ponto de partida é algo importante e que pode poupar muito trabalho. Podemos definir dois dos caminhos mais confiáveis que você pode aplicar para melhorar os processos organizacionais:

- **Ciclo PDCA:** significa Plan, Do, Check e Act. Em português, planejar, fazer, checar e agir. O ciclo PDCA é uma metodologia de 4 passos que busca tornar os processos mais ágeis e eficientes. Suas etapas são:
 - 1) **plan (planejar):** é a primeira fase, na qual a organização deve iniciar identificando o objetivo a ser alcançado. Em seguida, é hora de traçar o plano de ação para prever maneiras de implementar melhorias e eliminar os problemas encontrados;
 - 2) **do (fazer):** a segunda etapa é o momento de colocar em prática o plano que foi traçado. Neste momento, não há muito mistério: basta colocar a mão na massa;

- 3) **check (checar):** a terceira etapa consiste em coletar os dados mensuráveis, isto é, que possam ser medidos e acompanhados. Essas informações serão analisadas para que a empresa chegue a conclusões, identificando se houve melhorias no processo no qual o ciclo foi aplicado;
- 4) **act (agir):** por fim, quando necessário, a organização pode aplicar correções às ações que já foram tomadas. Essa etapa tem o intuito de trazer melhorias contínuas após as análises de resultados.

Sempre que necessário, o ciclo PDCA pode ser reiniciado. Para isso, basta elaborar um novo plano de ação. Inclusive, é recomendado repetir a aplicação várias vezes em um mesmo processo, pois isso conduz à excelência e a um alto grau de eficiência.

- **BPM:** a metodologia BPM (Business Process Management) também é aplicada em ciclos. Aqui são 6 tipos de etapas:
 - 1) **Planejamento e alinhamento estratégico:** o ciclo começa com o levantamento e mapeamento dos processos existentes. Nesse momento, a empresa deve avaliar quais processos estão de acordo com o serviço prestado. Muitas vezes, já é possível eliminar processos desnecessários nessa etapa.
 - 2) **Análise de processos:** a segunda fase consiste em analisar como os processos estão sendo aplicados, buscando compreender se eles realmente funcionam. Isso trará insights de melhorias.
 - 3) **Desenho de processos:** essa etapa envolve o desenho ou remodelamento dos processos que apresentam limitações, gargalos ou desperdícios. O intuito é promover melhorias.

- 4) **Implantação dos processos:** depois de desenhar os processos já com suas devidas melhorias, chega o momento de colocá-los em prática.
- 5) **Monitoramento dos processos:** assim como ocorre no ciclo PDCA, após a implementação, vem o momento de acompanhar os resultados obtidos. Para isso, é fundamental monitorar os processos e colher dados.
- 6) **Refinamento de processos:** a última etapa consiste em uma análise extra para entender se as mudanças realmente surtiram efeito. Caso não, o ciclo se reinicia.

A Amazon, por ser uma empresa de tecnologia conhecida mundialmente por sua loja online, pode ser definida como um importante estudo de caso da Lean Management. O fundador da Amazon, Jeff Bezos, acreditava no poder de empresas centradas nos clientes, ignorando a atitude pessimista da mídia sobre suas estratégias e não dando espaço para a concorrência fazer questionamentos.

Segundo a MOREIRA (2020), com um pensamento Lean, Bezos construiu uma cultura forte na Amazon. Sua principal missão é oferecer ao cliente exatamente o que eles esperam e precisam. Além disso, os funcionários têm o poder de assumir suas ações e assumir grandes desafios. Bezos acredita no poder de ter gerentes seniores ativos que melhoram constantemente os negócios, corrigindo problemas em sua causa raiz.

Esta forma de pensar que fez da Amazon essa gigante que ela é hoje e isso tudo começou com a crença forte de que ao entregar valor aos clientes e melhorar constantemente, você é capaz de construir grandes coisas. Inclusive, não há nada mais Lean que isso!

Lean é uma filosofia japonesa que foi desenvolvida na indústria pós Segunda Guerra Mundial. Taiichi Ohno, engenheiro da Toyota, buscava formas de reconstruir a empresa e, após visitar plantas de outras empresas que estavam em alta na época, ele encontrou pontos de melhoria que poderiam funcionar em seu chão de fábrica. Assim o Sistema Toyota de Produção, ou Lean manufacturing, foi construído. O principal

objetivo era melhorar continuamente a forma que a empresa funcionava, eliminando desperdício e agregando valor ao cliente.

A reconstrução da Toyota foi um sucesso, então outras indústrias passaram a adotar as práticas Lean ao decorrer do tempo. Na medida em que foi se popularizando, empresas fora do mundo da manufatura também começaram a entender os benefícios do Lean.

E é aí que a Amazon entra em ação. Jeff Bezos já construiu a empresa de tecnologia com um pensamento Lean e mais tarde, quando Marc Onetto entrou na Amazon para liderar como SVP de Operações e Serviço ao Consumidor (anteriormente Executivo Sênior na GE), as práticas Lean entraram oficialmente na Amazon.

Eles sempre entenderam a importância de agregar valor e esta é a prática mais Lean possível. Lean é sobre gerar valor, o que significa sempre entregar algo que o consumidor realmente está disposto a pagar.

Assim como a entrega de valor, melhoria contínua é outro pilar do Lean – e a Amazon é mestre nisso. Bezos sempre soube que não queria oferecer algo que não agregasse aos seus clientes. Sendo assim, uma das práticas que melhora a experiência do usuário na loja online é a Corda de Andon.

A Corda de Andon – ou Andon System – é a prática de empoderar os funcionários a “parar a linha” a qualquer momento. Em um chão de fábrica, puxar a Corda de Andon significa parar a linha de produção para ajustar situações possivelmente prejudiciais ao valor da companhia. Na Amazon isso significa que os agentes de serviço ao consumidor podem tirar produtos do ar se eles constantemente recebem reclamações. Para isso acontecer, não é preciso solicitar autorizações especiais.

Eles são tão loucos pelos consumidores que absolutamente tudo que fazem é pensando na experiência dos clientes, mesmo se isso significar reduzir margens ou abrir mais centros de distribuição para ficar mais próximo dos usuários do site.

O Lean e a Amazon acreditam em capacitar os funcionários a trazer novas ideias com a maior frequência possível. A filosofia japonesa diz que as empresas devem melhorar continuamente desafiando tudo e sempre envolvendo os funcionários a serem melhores a cada dia.

Para proporcionar valor real aos clientes, todos na empresa devem estar comprometidos – é uma questão cultural – e é aqui que o Kaizen, um dos pilares do Lean, é mais eficaz.

Kaizen significa “mudar para melhor”. O objetivo é criar uma cultura de melhoria contínua e construir uma organização de aprendizagem. De acordo com os princípios do Lean, algumas práticas para atingir esses objetivos são:

- Desenvolva e capacite seus funcionários
- Seja transparente
- Esteja presente – vá para o Gemba
- Envolver toda a empresa
- Ouça a voz do cliente
- Elimine o desperdício, adicione valor e melhore continuamente

O fato é que as empresas centradas no cliente já estão um passo adiante na transformação Lean, eles só precisam melhorar e usar as ferramentas certas. No caso da Amazon, eles se concentraram na padronização de processos. Ao fazer isso, eles conseguiram rastrear todas as anormalidades e eliminá-las.

A Amazon já foi criada com uma mentalidade enxuta, mas isso não significa que empresas diferentes não podem se adaptar a um novo estilo. É um processo satisfatório quando você reúne sua equipe para construir algo grandioso e se esforça para melhorar não apenas a sua empresa, mas você mesmo todos os dias!

3.2.2 PROCESSOS DA ÁREA DE SUPRIMENTOS

Manter o fluxo dos processos produtivos é fundamental para que as empresas consigam atender seus clientes dentro do prazo, agregando mais valor à sua experiência e garantindo, assim, sua satisfação. Para que isso aconteça, porém, é preciso estar atento à gestão da cadeia de suprimentos e, assim, assegurar maior controle e fluidez a todas as fases do processo de produção (NEOWAY, 2021). Como por exemplo, as etapas a seguir:

- **Produção:** A produção está ligada às necessidades dos clientes, bem como à demanda do mercado. Nesse aspecto, é preciso considerar quais produtos serão confeccionados e quais serviços serão terceirizados. Isso é fundamental para garantir a satisfação do cliente final.
- **Fornecedor:** Este ponto diz respeito ao local e à forma como os bens e serviços serão produzidos, fatores que impactam na capacidade de produção dos fornecedores para atender o que a empresa precisa, de maneira eficiente e econômica. Uma vez que isso é definido, é preciso monitorar os prazos de entrega desses parceiros, a quantidade e a qualidade dos materiais utilizados.
- **Estoque:** O planejamento do estoque é outra etapa crítica na cadeia de suprimentos. O local de armazenamento e o tempo de permanência de cada item devem ser considerados, especialmente se a empresa atuar com produtos perecíveis. As empresas têm que encontrar o equilíbrio entre trabalhar com estoque excessivo ou sem nenhum estoque sequer. Essa é uma consideração importante, pois, quando se trabalha com uma quantidade grande de produtos, os custos tendem a tornar-se mais altos para a empresa. Em contrapartida, trabalhar com o estoque sempre no limite pode dificultar o atendimento em momentos de alta demanda.

- **Localização:** A localização é onde está instalada a fábrica. Para que a logística reversa seja bem sucedida e o índice de satisfação do cliente seja maior, o ideal é buscar por locais de fácil acesso e com alta demanda. Essa escolha envolve também a busca por cidades ou estados que ofereçam incentivos fiscais e outras facilidades.
- **Transporte:** De nada adianta uma localização ideal se não se pode contar com uma equipe de transporte de total confiança e capaz de garantir os prazos estipulados, seja ela terceirizada ou não. Dessa forma, é preciso planejar não apenas o processo de logística interna como também externa, tendo sempre em mente os custos elevados que a logística reversa exige.
- **Informação:** A captação de dados e informações de todas as etapas da cadeia é um passo essencial para promover melhorias constantes nos processos, reduzir custos e, novamente, garantir a satisfação do cliente. Para isso, a troca de informações entre os diferentes setores e agentes deve ser contínua e integrada. Este fator colabora até mesmo para se trabalhar com um estoque mais reduzido e otimizado.

A Amazon é uma empresa que revolucionou os processos e a gestão da cadeia de suprimentos com suas inovações. Algumas das práticas que a Amazon utiliza e tem dado certo, veja:

- **A tecnologia sendo utilizada como ferramenta de gestão:** Pode ser entendida como função da logística conduzir e planejar o fluxo de materiais e produtos para os clientes. Mas este processo é de grande complexidade pois lida com a armazenagem, o planejamento das demandas, a gestão dos custos operacionais, a designação dos roteiros de entregas e a garantia que os pedidos cheguem ao destino como solicitado.

Por todo esse processo, os recursos tecnológicos são de fundamental importância em toda a operação. O processo de automação contribui para agregar valores aos produtos e serviços que são oferecidos.

A Amazon utiliza em seu cotidiano o sistema de rastreamento das entregas, que são utilizados para triangular a relação entre: com os fornecedores, centros de distribuição e os clientes.

- **A agilidade nas entregas:** Um empreendedor quando lida com a logística do setor do comércio eletrônico tem que estar sempre atento a algumas características específicas deste tipo de comércio. Uma das principais diferenças que deve sempre ser avaliada é que terá um grande número de entregas com objetos de valor menor e os destinos das entregas que quase sempre são bem espalhados, o que pode levar consideravelmente o custo da entrega.

Para a Amazon os centros de distribuição funcionam de forma estratégica, Através deles é possível coordenar as entregas de forma mais abrangente revertendo ao serviço prestado rapidez e confiabilidade.

- **Desenvolvimento de embalagens específicas:** As embalagens dentro da cadeia de suprimento é um item que deve estar especialmente atento, afinal é ela que apresenta a qualidade da empresa ao cliente.

Deve-se ter em mente que principalmente para o comércio eletrônico a embalagem tem papel fundamental, afinal ela garante a integridade dos produtos durante o transporte e também pode estar relacionada a uma estratégia de marketing da empresa, estando atento que deve estar sempre presente o logo e os símbolos da empresa na embalagem.

- **Uma política de preços acessíveis:** Para que esse tópico se torne real deve-se ter uma gestão de custos que seja muito eficaz, estando atento que uma política de preços baixos não é um produto com baixa qualidade. É preciso sempre manter o nível do serviço oferecido sempre aprimorando junto a transportadora.

4. CONCLUSÃO

Podemos observar diante do trabalho realizado que a gestão logística além de ser necessária ela é fundamental para uma empresa tenha um bom desempenho em relação ao concorrido mercado de ofertas nos dias de hoje, mostramos o quanto é importante gerenciar a cadeia de suprimentos mantendo o foco em toda atividade da empresa. Afinal, alinhar os processos significa fazer com que a empresa tenha um desempenho em grande escala com baixo custo, alta eficiência e um bom atendimento ao cliente com agilidade contando com a inteligência artificial. A logística é responsável por entregar os produtos aos seus clientes da melhor forma possível, aliando planejamento, programação da produção , entrega dentro do prazo com agilidade .

Diante de um período tão conturbado que vivemos em meio a uma pandemia, podemos concluir que a Amazon é uma grande empresa e que teve ainda mais destaque diante deste período, sendo exemplo de como se deve conciliar de forma estratégica os campos de atendimento ao cliente, marketing e logística de entrega, sendo hoje eleita uma das empresas que mais vende produtos online, o que foi possível após sua parceria com empresas aéreas, marítimas dentre outros modais. Desta forma suas entregas chegam com menor tempo, mesmo que seja em outros continentes, ela conta também com o same day delivery entregando encomendas no mesmo dia.

Com o intuito de chegar nos resultados desejados a gestão em processos é primordial para todas as empresas, assim como para Amazon.com. Uma empresa que busca maneiras de organizar suas tarefas e gerar valores aos seus stakeholders, enfim uma forma de manter seus processos alinhados.

REFERÊNCIAS

AEVO. **6 Exemplos de inovação organizacional: da Amazon ao Nubank.** 2020. Disponível em: <<https://blog.aevo.com.br/exemplos-de-inovacao-organizacional/>>. Acesso em: 20 mai. 2021

MOREIRA, L. **Estilo Amazon: como a empresa de tecnologia está mudando o mercado por meio do Lean.** 2020. Disponível em: <<https://www.pipefy.com/pt-br/blog/o-estilo-lean-amazon/>>. Acesso em: 27 mai. 2021

NEOGRID. **Cadeia de suprimentos: tudo que você precisa saber!** 2021. Disponível em: <<https://neogrid.com/br/blog/cadeia-de-suprimentos-tudo-o-que-voce-precisa-saber>>. Acesso em: 13 mai. 2021

NEOWAY. **Veja o que é cadeia de suprimentos, sua importância, as etapas, os tipos, exemplos práticos e como fazer sua gestão!** 2021. Disponível em: <<https://blog.neoway.com.br/cadeia-de-suprimentos/>>. Acesso em: 06 jun. 2021

RECEITA FEDERAL. **Emissão de Comprovante de Inscrição e de Situação Cadastral.** 2021. Disponível em: <http://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/cnpjreva/Cnpjreva_Solicitacao.asp>. Acesso em: 06 jun. 2021

ROCK CONTENT. **O que são os processos organizacionais e como melhorá-los.** 2018. Disponível em: <<https://rockcontent.com/br/blog/processos-organizacionais>>. Acesso em: 27 mai. 2021

TRAY CORP. **O que a Amazon pode nos ensinar sobre gestão da cadeia de suprimentos?** 2019. Disponível em: <<https://www.traycorp.com.br/conteudo/amazon-cadeia-suprimentos/>>. Acesso em: 20 mai. 2021

VALDEZ, J. **Como A Cadeia De Suprimentos Da Amazon Funciona.** 2019. Disponível em: <<https://amzadvisers.com/pt/amazon-supply-chain-works/>>. Acesso em: 20 mai. 2021

WIKIPÉDIA. **Amazon.** 2021. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Amazon>>. Acesso em: 25 mai. 2021

WIKIPÉDIA. **Suprimento.** 2021. Disponível em: <<https://pt.wikipedia.org/wiki/Suprimento>>. Acesso em: 20 mai. 2021

ANEXOS

Documento 1: Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA		
NÚMERO DE INSCRIÇÃO 15.436.940/0001-03 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 02/04/2012
NOME EMPRESARIAL AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.		
TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA) AMAZON.COM.BR	PORTE DEMAIS	
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL 47.61-0-01 - Comércio varejista de livros		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 45.30-7-03 - Comércio a varejo de peças e acessórios novos para veículos automotores 45.30-7-05 - Comércio a varejo de pneumáticos e câmaras-de-ar 45.41-2-06 - Comércio a varejo de peças e acessórios novos para motocicletas e motonetas 47.13-0-04 - Lojas de departamentos ou magazines, exceto lojas francas (Duty free) 47.21-1-04 - Comércio varejista de doces, balas, bombons e semelhantes 47.23-7-00 - Comércio varejista de bebidas 47.29-6-99 - Comércio varejista de produtos alimentícios em geral ou especializado em produtos alimentícios não especificados anteriormente 47.32-6-00 - Comércio varejista de lubrificantes 47.44-0-01 - Comércio varejista de ferragens e ferramentas 47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática 47.52-1-00 - Comércio varejista especializado de equipamentos de telefonia e comunicação 47.53-9-00 - Comércio varejista especializado de eletrodomésticos e equipamentos de áudio e vídeo 47.54-7-01 - Comércio varejista de móveis 47.55-5-03 - Comércio varejista de artigos de cama, mesa e banho 47.59-8-99 - Comércio varejista de outros artigos de uso pessoal e doméstico não especificados anteriormente 47.61-0-03 - Comércio varejista de artigos de papelaria 47.63-6-01 - Comércio varejista de brinquedos e artigos recreativos 47.63-6-03 - Comércio varejista de bicicletas e triciclos; peças e acessórios 47.71-7-04 - Comércio varejista de medicamentos veterinários 47.72-5-00 - Comércio varejista de cosméticos, produtos de perfumaria e de higiene pessoal		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada		
LOGRADOURO AV PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK	NÚMERO 2041	COMPLEMENTO ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E
CEP 04.543-011	BAIRRO/DISTRITO VILA NOVA CONCEICAO	MUNICÍPIO SAO PAULO
ENDEREÇO ELETRÔNICO AMZBR-TAX-COMPLIANCE@AMAZON.COM		TELEFONE (11) 4130-2000
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 02/04/2012	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

 REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA	
NUMERO DE INSCRIÇÃO 15.436.940/0001-03 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL		DATA DE ABERTURA 02/04/2012
NOME EMPRESARIAL AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 47.73-3-00 - Comércio varejista de artigos médicos e ortopédicos 47.74-1-00 - Comércio varejista de artigos de óptica 47.89-0-02 - Comércio varejista de plantas e flores naturais 47.89-0-04 - Comércio varejista de animais vivos e de artigos e alimentos para animais de estimação 47.89-0-05 - Comércio varejista de produtos saneantes domissanitários 47.89-0-07 - Comércio varejista de equipamentos para escritório 47.89-0-99 - Comércio varejista de outros produtos não especificados anteriormente 52.11-7-99 - Depósitos de mercadorias para terceiros, exceto armazéns gerais e guarda-móveis 59.11-1-01 - Estúdios cinematográficos 59.11-1-99 - Atividades de produção cinematográfica, de vídeos e de programas de televisão não especificadas anteriormente 62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis 62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis 62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação 63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet 63.19-4-00 - Portais, provedores de conteúdo e outros serviços de informação na internet 73.19-0-02 - Promoção de vendas 73.19-0-04 - Consultoria em publicidade 73.19-0-99 - Outras atividades de publicidade não especificadas anteriormente 74.90-1-04 - Atividades de intermediação e agenciamento de serviços e negócios em geral, exceto imobiliários 82.11-3-00 - Serviços combinados de escritório e apoio administrativo			
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada			
LOGRADOURO AV PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK	NUMERO 2041	COMPLEMENTO ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E	
CEP 04.543-011	BAIRRO/DISTRITO VILA NOVA CONCEICAO	MUNICIPIO SAO PAULO	UF SP
ENDEREÇO ELETRÔNICO AMZBR-TAX-COMPLIANCE@AMAZON.COM		TELEFONE (11) 4130-2000	
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****			
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA		DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 02/04/2012	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL			
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****	

 <p>REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL</p> <p>COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL</p> <p>CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA</p>		
NUMERO DE INSCRIÇÃO 15.436.940/0001-03 MATRIZ	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA 02/04/2012
NOME EMPRESARIAL AMAZON SERVICOS DE VAREJO DO BRASIL LTDA.		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS 82.20-2-00 - Atividades de teleatendimento 82.91-1-00 - Atividades de cobranças e informações cadastrais 82.99-7-99 - Outras atividades de serviços prestados principalmente às empresas não especificadas anteriormente		
CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA 206-2 - Sociedade Empresária Limitada		
LOGRADOURO AV PRESIDENTE JUSCELINO KUBITSCHEK	NUMERO 2041	COMPLEMENTO ANDAR 18 20 21 22 E 23 LADO A TORRE E
CEP 04.543-011	BAIRRO/DISTRITO VILA NOVA CONCEICAO	MUNICIPIO SAO PAULO
		UF SP
ENDEREÇO ELETRÔNICO AMZBR-TAX-COMPLIANCE@AMAZON.COM		TELEFONE (11) 4130-2000
ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR) *****		
SITUAÇÃO CADASTRAL ATIVA	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL 02/04/2012	
MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL		
SITUAÇÃO ESPECIAL *****		DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL *****

Fonte: RECEITA FEDERAL 2021

Imagem 1: Logo da empresa Amazon.



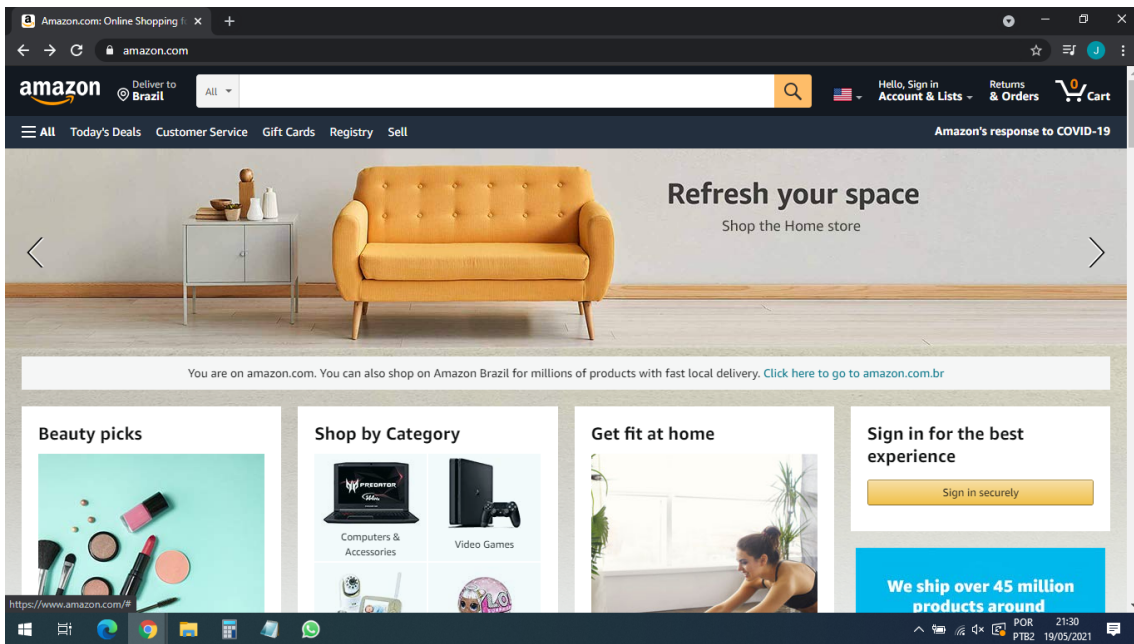
Fonte: GOOGLE 2021

Imagem 2: Jeff Bezos, fundador da Amazon.



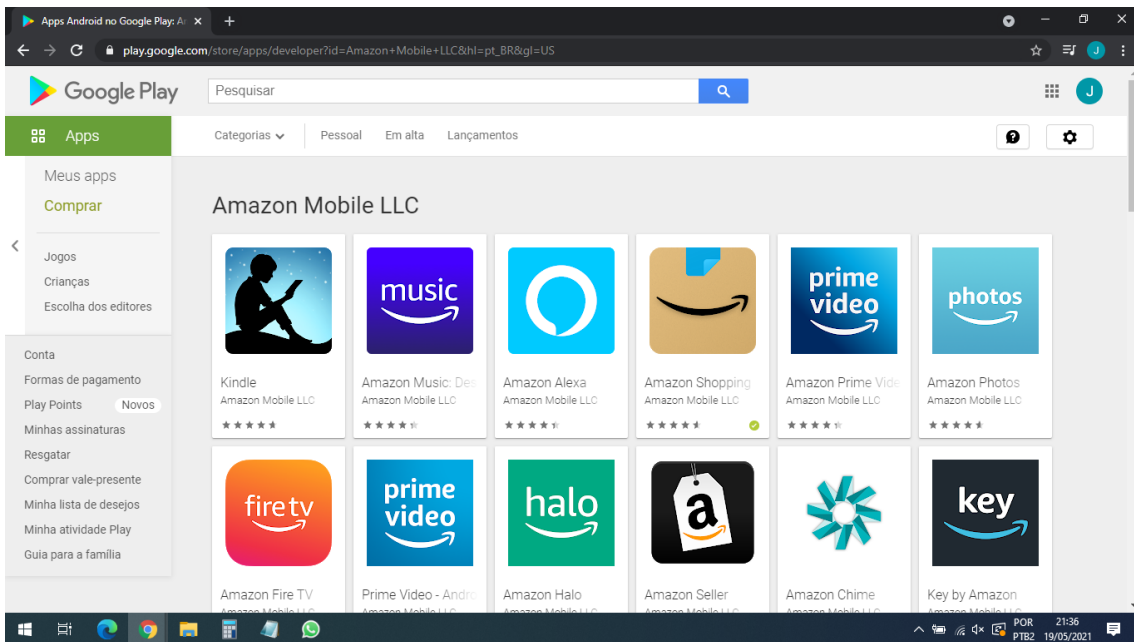
Fonte: GOOGLE 2021

Imagem 3: Portal da Amazon.com



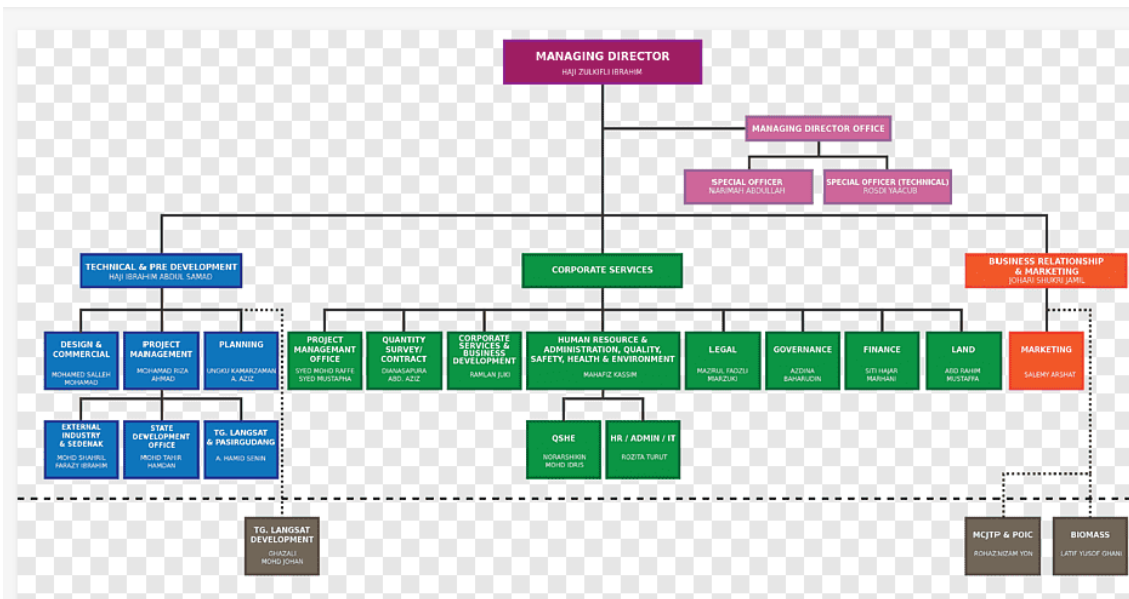
Fonte: AMAZON 2021

Imagem 4: Variedades de aplicativos da Amazon.



Fonte: GOOGLE PLAY 2021

Ilustração 1: Organograma da Estrutura Organizacional Amazon.com



Estrutura organizacional Amazon.com Organograma Organização de fabricação de contratos, outros, ângulo, texto, retângulo png

Fonte: GOOGLE 2021