

LOGÍSTICA URBANA NAS FAVELAS DE SÃO PAULO: DO E-COMMERCE AO COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS

Amanda Meneses Bittencourt

Aluno do Curso Superior de Gestão de Negócios e Inovação da Instituição Fatec-Sebrae.

Daniel Rodrigo Trovó

Aluno do Curso Superior de Gestão de Negócios e Inovação da Instituição Fatec-Sebrae.

Oscar Felizardo Escudero

Aluno do Curso Superior de Gestão de Negócios e Inovação da Instituição Fatec-Sebrae.

Oséias Gomes Pereira

Aluno do Curso Superior de Gestão de Negócios e Inovação da Instituição Fatec-Sebrae.

Sidionei Onézio Silveira (Orientador)

Mestre; Professor do Curso Superior em Superior de Gestão de Negócios e Inovação da Instituição Fatec-Sebrae

Resumo

As favelas foram se expandindo no território como uma alternativa para o estrato social mais baixo. No entanto, se por um lado há um estigma de que as favelas representam o caos e a miséria, os dados obtidos através desta pesquisa mostrou que essa visão, além de incoerente e deturpada, é muito mais complexa e perpassa por muitos meandros. Pelo contrário, as favelas representariam o quinto mais populoso da federação, capaz de movimentar mais 63 bilhões de reais por ano, conforme aponta a pesquisa realizada pelo Instituto Data Favela em 2013.

Editor Geral

Prof. Dr. Mário Pereira Roque Filho

Organização e Gestão

Prof. Ms. Clayton Pedro Capellari

Correspondência

Alameda Nothmann, nº 598 Campos Elíseos, CEP 01216-000 São Paulo – SP, Brasil.

+55 (11) 3224.0889 ramal: 218

E-mail: f272dir@cps.sp.gov.br

E, a capital paulista está entre as quinze cidades do mundo com maior número de favelados. Com isso, o objetivo deste trabalho é fazer uma revisão bibliográfica para elucidar, ou ao menos tentar, sobre as dificuldades em logística urbana, especialmente na entrega de mercadorias, pois as empresas enfrentam muitos desafios de transportes para conseguir chegar nesses locais, onde muitas vezes não possuem CEP, número de residência e carecem principalmente de infraestrutura urbana e de segurança, o que dificulta com que a mercadoria chegue ao destino, excluindo, portanto, os moradores de favelas dos serviços de entrega. em um cenário de crescimento contínuo do e-commerce (pós)pandemia do Covid-19.

Palavras-chave: Logística Urbana, Favela, E-commerce, Covid-19.

Abstract

Favelas have been expanding in the territory as an alternative for the lower social strata. However, if on the one hand there is a stigma that favelas represent chaos and misery, the data obtained through this research showed that this vision, besides being incoherent and distorted, is much more complex and goes through many meanders. On the contrary, the slums represent the fifth most populous of the federation, capable of moving over 63 billion reais per year, as pointed out by the survey conducted by the Data Favela Institute in 2013. And, the capital of São Paulo is among the fifteen cities in the world with the highest number of favela residents. Thus, the objective of this paper is to conduct a literature review to elucidate, or at least attempt to, the difficulties in urban logistics, especially in the delivery of goods, because companies face many challenges of transport to reach these locations, where often have no zip code, residence number and lack mainly urban infrastructure and security, which makes it difficult for the goods to reach their destination, thus excluding the slum dwellers of delivery services. in a scenario of continuous growth of e-commerce (post)pandemic Covid-19.

Keywords: Urban Logistics, Favela, E-commerce, Covid-19.

1. INTRODUÇÃO

Em meio a pandemia da *Covid-19* que assolou o mundo em 2020, as restrições de isolamento social tiveram reflexos diretos sobre a economia brasileira, em contrapartida, o setor de e-commerce apresentou um crescimento expressivo no país. Segundo pesquisa realizada pelo Ebit (2021), em 2020 todos os principais segmentos de lojas virtuais tiveram crescimento considerável com 29% a mais de consumidores, e ao final do ano, o Brasil fechou com a marca de R\$87,4 bilhões de vendas através do *e-commerce*. Dado a necessidade de digitalização das empresas e adaptação ao cenário pandêmico a fim de atender à crescente demanda do varejo online, o *e-commerce* segue em crescimento expansivo desde então o que destaca também os desafios logísticos e os problemas de infraestrutura urbana no país.

Apesar das compras virtuais tornarem-se um hábito entre os brasileiros e uma alternativa exponencial do varejo em sobreviver em meio à crise econômica, no que refere à logística, esta tendência também evidenciou as desigualdades sociais e econômicas no país e abriu espaço para discussões e visibilidade a respeito da população que reside em favelas. No Brasil, segundo Data Favela (2022), existem 13,6 milhões de pessoas vivendo em favelas e movimentam anualmente R\$ 119,8 bilhões, e ainda segundo o estudo, 39% dos moradores fazem compras pela internet, sendo os mais jovens a maior parcela com acessos regulares à internet com mais de 97% dos acessos, e 87% dos adultos acessam a internet ao menos uma vez por semana. Embora seja um público atrativo, há um grande desafio por parte das empresas de transportes em conseguir chegar a esses locais onde muitas vezes não possuem CEP (Código de Endereçamento Postal), número de residência e carecem principalmente de infraestrutura urbana e de segurança, o que dificulta com que a mercadoria chegue ao destino excluindo, portanto, os moradores de favelas dos serviços de entrega.

2. OBJETIVOS

Diante da problemática apresentada, o presente artigo tem como objetivo a discussão acerca das dificuldades enfrentadas quanto ao recebimento de mercadorias adquiridas através de e-commerce pela população que vive em uma das maiores favelas de São Paulo, Heliópolis, face a ineficiência das empresas de transportes que

não conseguem adentrar, dadas as dificuldades de acesso em função da falta de infraestrutura.

3. METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com investigação da literatura existente sobre o tema abordado, que discute os resultados com o método dialético, com o objetivo de traçar reflexões sobre as limitações existentes no sistema de logística em favelas e áreas precárias frente a uma demanda cada vez mais veloz e maior por serviços de entrega de mercadorias, possibilitada principalmente pelo aumento das lojas virtuais (*e-commerce*) em um cenário econômico (mundial) em recuperação ocasionado pela pandemia da *Covid-19*.

4. DESENVOLVIMENTO

Para dar luz ao tema desta pesquisa se faz importante construir um breve contexto das favelas no Brasil e no município de São Paulo, bem como os desafios da logística urbana em meio a um cenário de expansão contínua do *e-commerce*, sobretudo pelos efeitos da pandemia do *Covid-19*.

4.1. As favelas no contexto brasileiro

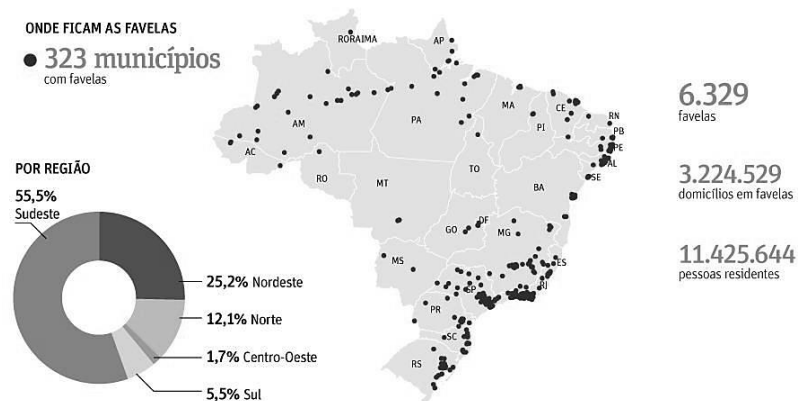
De acordo com a Data Favela (2020), são quase 14 milhões de pessoas morando em favelas no Brasil, ou seja, o país tem um Portugal morando em favelas. As favelas brasileiras expressam, de forma contundente, a perversa desigualdade socioeconômica latente e cada vez mais feroz. O termo “favela” foi cunhado no começo do século XX, para representar o bairro popular que se formou no morro da Providência, no Rio de Janeiro. Como aponta Zaluar e Alvito (2004, p.7), falar de favela é

“falar da história do Brasil desde a virada do século passado, [...] cidade (Rio de Janeiro) desde o início marcada pelo paradoxo, a derrubada dos cortiços resultou no crescimento da população pobre nos

morros, charcos e demais áreas vazias em torno da capital”.

O retrato das favelas no Brasil apontam que mais da metade estão localizadas na região Sudeste do país, conforme **Figura 1**. Maria Amélia Villanova (apud SOARES, 2013, s.p.), técnica do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), aponta que as favelas é fruto de um processo histórico, marcado, principalmente, pela ocupação de áreas desvalorizadas pela população mais pobre, “em moradias sem as mesmas condições de outras áreas, com acesso mais difícil, sem infraestrutura adequada em muitas localidades e, em geral, sem a posse regular do terreno ou imóvel” (ibidem). Ainda assim, vivem mais de 11 milhões de habitantes em favelas, equivalente a 6% da população brasileira. E, é essa população, em especial, que movimentam o mercado do consumo bem como reiteram Meirelles e Athayde (2014, ibidem), “Quem lança tendências? Quem aprova ou reprova um programa social, uma linha de eletrodomésticos ou uma nova música? Sem dúvidas, são os ingressantes no mercado de consumo, especialmente os habitantes das favelas”. São eles que geram novos padrões e modelos de consumo, transformam atividades econômicas e influenciam contundentemente na formulação do perfil cultural do país dos emergentes.

Figura 1 – Concentração de favelas no território brasileiro.



Na hipótese de comporem o Estado, as favelas representariam o quinto mais populoso da federação, capaz de movimentar mais 63 bilhões de reais por ano,

conforme aponta a pesquisa realizada pelo Instituto Data Favela em 2013, intitulada *Radiografia das Favelas Brasileiras*¹, conforme a **Figura 2**.

Figura 2 – Radiografia da nova favela brasileira. Fonte: Instituto Data Favela.



Fonte: <https://entretenimento.band.uol.com.br>

Se por um lado há um estigma de que as favelas representam o caos e a miséria, a *Radiografia* da Data Favela mostrou que essa visão, além de incoerente e deturpada, é muito mais complexa e perpassa por muitos meandros. Será que são as favelas as responsáveis pelo “caos” e “desordem” das grandes cidades brasileiras? Ou será que eles surgem em decorrência de um cenário caótico e desordenado gerado pela acelerada e desproporcional expansão da mancha urbana dessas cidades? Davis (1946, p.16) elucida tal questão da seguinte forma:

"as cidades que explodem no mundo em desenvolvimento também entretecem novos e extraordinários corredores, redes e hierarquias [...]. Entretanto, o preço dessa nova ordem urbana será a desigualdade cada vez maior, tanto dentro de cidades de diferentes tamanhos e especializações econômicas quanto entre elas."

¹ A pesquisa *Radiografia da Nova Favela Brasileira* (2013) tratou de mapear as favelas brasileiras, coletando dados fundamentais sobre a relação dos moradores com o consumo, situações de preconceito e discriminação, avaliação e acesso aos serviços públicos, empreendedorismo, cultura e esporte, tecnologia e dados demográficos.

Rute Imanishi, especialista no tema, afirma que "a opção de morar nas favelas foi a que restou" às famílias de baixa renda que tinham a intenção de ter acesso a serviços públicos de melhor qualidade, sobretudo de saúde e educação, além de morar mais próximo ao local de trabalho, dado o elevado custo de moradia nas maiores capitais do país (SOARES, op. cit., s.p.).

4.2. Favelas no Município de São Paulo

No município de São Paulo, acredita-se que as primeiras favelas surgiram por volta da década de 40. De acordo com a contagem realizada, pela primeira vez, pelo Censo Demográfico (IBGE) em 1980, o número de pessoas na Região Metropolitana era de 476.221 favelados, dos quais 335.344 destes viviam no município. Em um pouco mais de uma década (1993), a pesquisa realizada pela FIPE (Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas), encomendada pela prefeitura municipal, computaram-se 1,9 milhão de pessoas morando em favelas, representando quase 20% da população total do município, conforme **Figura 3**.

Figura 3 – População favelada segundo os Censos Demográficos e Censos de Favelas (São Paulo, 1980-2000).

Anos	População – Censos Demográficos Total	Setores subnormais	Censo de Favelas	Diferença (%)**
1980	8.493.226	375.023	-	-
1987	9.209.853*	530.822*	815.450	53,6
1991	9.646.185	647.400	1.434.134*	121,5
1993	9.722.856*	686.072*	1.901.892	172,2
1996	9.839.066	748.455	-	-
2000	10.434.252	896.005	-	-

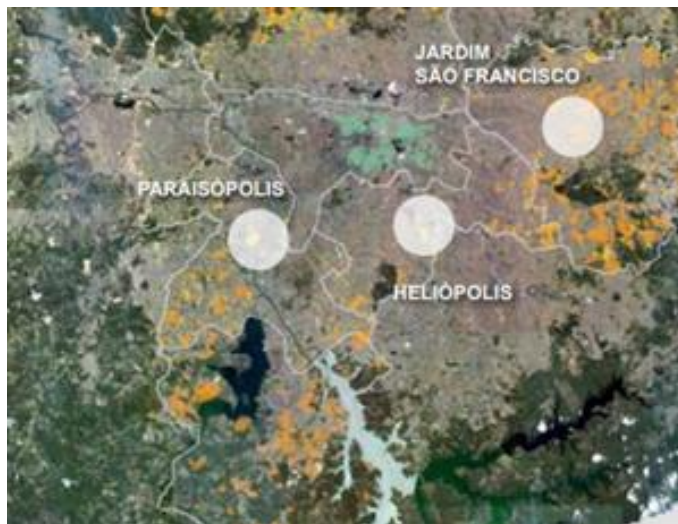
* Dados interpolados geometricamente.

** Calculada como (Censo de Favelas – subnormais)*100/subnormais.

Fonte: MARQUES; TORRES; SARAIVA, 2003, p.19.

Nesse sentido, os assentamentos de Paraisópolis (Zona Sul), Heliópolis (Zona Sudeste) e Jardim São Francisco (Zona Leste) são, atualmente, as maiores ocupações precárias do município e ocupam grandes áreas. No recorte apresentado na **Figura 4**, é possível identificar a concentração de favelas (manchas em amarelo), loteamentos irregulares (manchas em laranja) e cortiços (manchas em verde claro), de modo que os dois primeiros ocupam, em grande parte, as periferias da metrópole e os cortiços na região central da capital (SOUZA, 2012, p.44).

Figura 4 – Concentração de assentamentos precários em São Paulo.



Fonte: SOUZA, 2012, p.44.

4.3. Logística em favelas e área de risco

O estado de São Paulo concentra 23,2% das favelas do país (IBGE, 2010 apud NORONHA, 2017, p.50) e a capital paulista está entre as quinze cidades do mundo com maior número de favelados (DAVIS, 2006 apud ibidem).

Para que um sistema de logística em áreas urbanas funcione de maneira razoável, Ogden (1992) ressalta que é imprescindível um fluxo consistente e confiável de mercadorias. As dificuldades da logística urbana nas favelas agravam-se pelo aumento do fluxo de mercadorias e deparam-se com problemas pontuais, quais sejam:

- **Ocupação em área de risco:** a geografia das favelas interferem diretamente no sistema de logística, sobretudo em comunidades que apresentem topografia muito acidentada e riscos de deslizamento, escorregamento, solapamento entre outros;
- **Ausência de endereço formal:** de modo geral, os moradores que ocupam favelas não possuem um endereço formal, o que dificulta a entrega de correspondências e mercadorias e, consecutivamente, impede que prefeituras e até mesmo empresas privadas (como o Google, por exemplo) mapeiem e georreferenciem tais áreas;
- **Insegurança urbana:** o sistema de entregas para consumidores finais é um grande desafio para as empresas que prestam serviços de logística, sobretudo pelo roubo de cargas. De acordo com Barbosa (2017 apud LIMA Jr., 2018, p.2290), “no Brasil

é frequente o controle de entradas e saídas de veículos de carga pelos chefes do tráfico”.

De acordo com Taniguchi, Thompson e Yamada (2016 apud ibidem):

“[...] a logística urbana deve ser móvel, sustentável e habitável, de forma a fornecer e coletar bens nas cidades, reduzindo seus impactos negativos. Os autores estabelecem ainda quatro atributos principais a serem considerados no transporte urbano de mercadorias: entregas frequentes de pequenas quantidades, caminhões com baixa utilização de sua capacidade total (ou veículos menores de entrega), janelas de tempo e estacionamento nas ruas”.

4.4. E-commerce na pandemia do Covid-19

De acordo com Solomon (2011, p. 11 apud FAVORETE; PEREIRA, 2021, p.121), o comportamento do consumidor está mudando, basicamente pelo fácil acesso à *internet* e as infinitas possibilidades que isso gera, principalmente aos dados rapidamente obtidos através de um clique e na mesma velocidade são compartilhadas com o grupo de amigos, familiares, criando assim uma rede conectada.

Desta maneira, os consumidores interferem diretamente na criação e prototipagem de novos produtos através de suas mídias digitais, tais como *Facebook*, *Twitter*, *Instagram* e outras, onde manifestam suas avaliações, positiva ou negativas, em relação a determinado produto ou serviço. Para Kotler (2012, p. 39 apud ibidem) “os consumidores em *webs*, por outro lado, interagem uns com os outros. Trata-se de uma típica comunidade de mídia social em que a ligação está enraizada em relacionamentos do tipo um-para-um entre os membros.”

Nesse sentido, o *e-commerce*² possibilita que os consumidores façam transações de maneira digital, a qualquer momento e lugar, ultrapassando qualquer fronteira que possa existir entre sua vontade de comprar ou vender. Os avanços dos *marketplaces* (mercados virtuais) a nível global, facilitou a relação de compra e venda nacional e internacional, com menor tempo e redução de custo nas entregas. O lado

² “E-commerce é uma abreviação de *eletronic commerce*, traduzindo comércio eletrônico. Ele se fortaleceu com a chegada da internet facilitando assim todo o processo de compra e venda, no início apenas pequenos produtos eram comercializados como cd’s, dvd’s, livros, etc. O e-commerce abrange uma gama de diferentes tipos de negócios, desde sites destinados a consumidores, leilões, bens e serviços e organizações” (DE MENDONÇA, 2016, p.241).

positivo desse formato de negócio é que ele possibilita que pequenos comerciantes expandam suas vendas para além de sua região de atendimento físico. Uma loja física não conseguiria atender tantos consumidores se não tivesse uma loja virtual. Assim, atualmente está sendo muito mais valioso aos comércios um endereço eletrônico ao fiscal. Como aponta Silva et al.,

“[...] o comércio eletrônico, nesse contexto social imposto pela crise do coronavírus, vem tendo um momento de forte consolidação, no qual milhões de compradores estão realizando compras online pela primeira vez e, outros, que pouco tinham esse costume de aquisição de produtos por meio da internet estão fazendo-o cada vez mais” (SILVA et al 2021, p.5).

5. DESENVOLVIMENTO DA TEMÁTICA

Com efeito, este artigo objetiva analisar a literatura existente sobre as complexidades da logística urbana de mercadorias em favelas e áreas precárias, tendo como estudo de caso a favela de Heliópolis, e contextualizar com a escalada de oferta dos mercados virtuais (e-commerce) pela alta demanda por consumo em um cenário (pós)pandêmico da *Covid-19*. Desse modo, um entendimento oportuno da logística nas favelas pode favorecer a elaboração de estratégias de distribuição mais eficazes e, conseqüentemente, diminuir a exclusão, que como vimos, ainda persiste.

5.1. Métodos da pesquisa

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica, com investigação da literatura existente sobre o tema abordado, que discute os resultados com o método dialético, com o objetivo de traçar reflexões sobre as limitações existentes no sistema de logística em favelas e áreas precárias frente a uma demanda cada vez mais veloz e maior por serviços de entrega de mercadorias, possibilitada principalmente pelo aumento das lojas virtuais (*e-commerce*) em um cenário econômico (mundial) em recuperação ocasionado pela pandemia da *Covid-19*.

Por outro lado, sabe-se que as informações relacionadas direta ou indiretamente sobre a *Covid-19* ainda estão sendo construídas e revisadas. Por essa razão, as informações e dados apresentados podem, posteriormente, sofrerem alterações.

5.2. Estudo de caso: favela do Heliópolis de São Paulo

“A favela de Heliópolis é um espaço em constante movimento, não só de pessoas e objetos, mas também destas dimensionalidades que, a todo o momento, se complementam, se sobrepõem, se modificam, se contradizem. Assim, ao destacar a multidimensionalidade da organização socioespacial de Heliópolis, esta tese contribui para a tentativa de olhar para a favela como uma totalidade espacial urbana” (NORONHA, 2017, p.166).

Com intuito de investigar e analisar as possíveis limitações logísticas nas favelas da cidade de São Paulo, optou-se por utilizar a favela do Heliópolis para estudo de caso, que é uma das maiores favelas do município, coletando dados e informações presentes nas literaturas que fundamentam essa pesquisa. As razões para sua escolha são muitas, que vai desde o seu tamanho e densidade, grande presença de comércios (regulares e irregulares), porém destacamos que a sua localização estratégica na cidade, situada entre Av. Anchieta, Av. Almirante Delamare e Av. Juntas Provisórias, foi o fator preponderante para o estudo de caso desta pesquisa.

Como já mencionado, a ascensão de determinados grupos moradores de favelas, como é o caso de Heliópolis, é o motivo que leva determinadas organizações a se instalarem em suas fronteiras, bem como estimula o desenvolvimento do empreendedorismo local. “Aqui em Heliópolis o pessoal não tem frescura. Eles quer e, assim, eles compram mesmo. Não têm dó não” (Entrevista realizada por Noronha apud NORONHA, 2017, p.160). “Assim, os moradores não só consomem o que eles querem, como também são considerados bons pagadores, contrariando o senso comum da ausência de dinheiro e de bens materiais na favela” (NORONHA, 2017, *ibidem*).

Recentemente, em 2021, uma alternativa surgiu para tentar incluir a favela no sistema de *marketplaces*, dados todos desafios que é entregar mercadorias nas favelas, como já retratado. A *startup* criada para anteder uma demanda de Paraisópolis, chamada Favela Brasil Xpress, foi criada em meio a pandemia do *Covid-19* pelo Givanildo Pereira Bastos, de 21 anos, morador da comunidade. Embora a Favela Xpress seja uma solução muito propícia para o *boom* das vendas por e-

commerce, a ideia surgiu efetivamente para tentar resolver a dificuldade da comunidade receber doações, justamente pelo fato de Paraisópolis, assim como as demais favelas, ser considerada uma área de risco para entregas.

Dessa maneira, é possível efetuar compras por meio de uma plataforma de e-commerce parceira do Favela Xpress, assim os clientes que moram em "áreas de risco", têm "seu pedido encaminhado para um centro de distribuição, onde as encomendas são separadas por setor, região e entregador para, enfim, chegar à residência do comprador" (BENASSALTO, 2021, s/p). Em Paraisópolis, os pedidos são transportados por carro, moto, bicicleta, *tuk-tuk* e até mesmo a pé. Como afirma Francisco Jefferson Silva, de 18 anos, que mora em Paraisópolis, "comprar produto pela internet já virou hábito, por conta da pandemia, e a gente compra bastante pela internet, porém o produto não chega até nós" (BENASSALTO, 2021, *ibidem*).

Com essa iniciativa, além de viabilizar entregas na favela de Paraisópolis, a Favela Xpress também gerou renda e empregos na região, já que os entregadores moram na própria comunidade. Por outro lado, ainda há dificuldades para entrega de produtos em determinadas localidades.

E Lucas Reis, um dos entregadores do projeto, "a gente não quer viver dois "Brasis", um que tem o CEP bloqueado e outro desbloqueado, a gente quer viver em um Brasil só, onde o morador de favela tem o mesmo direito que um morador de bairro nobre".

6. RESULTADOS

De acordo com o que foi apresentado e contextualizado, a população residente em favelas não é atendida de maneira democrática se comparada a população que mora em regiões e bairros "formais", ou seja, que possuem CEP. Em um cenário (pós)pandemia do *Covid-19* ficou em foco uma dificuldade que já existia, qual seja a de criar um sistema logístico urbano para áreas de assentamentos precários, por diversas razões conforme ilustrado no embasamento teórico. Por outro lado, observou-se que determinados grupos da população que mora em favelas são grupos consumidores em potencial e que demandam compras em plataformas virtuais (*e-commerce*), mas que têm dificuldade no recebimento de suas encomendas.

Além da discussão social que enreda a discussão da logística em favela, como um não-lugar e sua não participação em determinados serviços urbanos, evidencia uma ineficiência, seja por “medo”, já que são “áreas de risco”, seja por dificuldades em localizar as residências pela ausência de endereços ou até mesmo pela morfologia e topografia do lugar, bem como ausência de arruamentos largos que permitem a entrada de veículos maiores, além de motos.

Mesmo com a iniciativa da Favela Xpress para resolver um problema da comunidade de Paraisópolis, a comunidade do Heliópolis e outras da cidade de São Paulo, ainda carecem de um sistema mínimo, como a Favela Xpress, para atendimento de sua demanda (que também é alta).

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o embasamento teórico e breve tentativa de ilustrar a construção e caracterização do que são as chamadas “favelas” no Brasil, este trabalho teve como objetivo trazer em pauta a discussão da ausência de alternativas robustas e em escala compatível de logística urbana em favelas e áreas precárias, associada à uma crescente e veloz demanda por serviços de entregas impulsionada pela multiplicação de *marketplaces* (*e-commerce*).

Embora esteja sendo criadas alternativas pelas próprias comunidades, como é o caso da Favela Xpress em Paraisópolis, assim como as pessoas que fornecem outros endereços formais, de amigos e familiares que moram próximos em nas ruas perimetrais das favelas, que por sua vez possuem CEP, essas alternativas além de não abrangerem a real demanda, ficam concentradas em determinados pontos dessas comunidades, não dando conta, muitas vezes, da própria demanda local.

Esta pesquisa evidencia que é necessário um estudo mais aprofundado das dinâmicas e heterogeneidades presentes nas favelas do município de São Paulo, assim como ensaios para tentativas de construção de uma logística urbana voltada ao consumo mais eficaz e democrática.

Entendemos que uma das limitações desse estudo seja a grandiosidade dos assentamentos em favela na cidade de São Paulo, assim como as características singulares de cada favela, em relação ao território urbano e sua geografia, sua implantação e conexão com outras regiões estratégias e sua dinâmica interna e

particular. Por isso, acreditamos ser necessário implementar novas pesquisas, sobretudo exploratória, para tentar entender melhor a real situação das favelas da cidade de São Paulo, utilizando como estudo de caso Heliópolis, que diferentemente de Paraisópolis, ainda não possui um sistema interno de entregas similar a Favela Xpress, embora esteja no projeto da empresa expandir o atendimento para a comunidade de Heliópolis.

8. REFERÊNCIAS

43ª ED. WEBSHOPPERS. 2021. Disponível em:

https://www.mobiletime.com.br/wpcontent/uploads/2021/03/Webshoppers_43.pdf.

Acesso em: 30 set. 2021.

DATA FAVELA. **Pandemia na Favela: A realidade de 14 milhões de favelado no combate ao novo Coronavírus.** 2022. Disponível em:

<https://www.boavistaservicos.com.br/blog/releases/pedidos-de-falencia-caem-160-em-2018/>. Acesso em: 30 mar. 2022.

_____. **Radiografia da nova favela brasileira.** Disponível em: <https://entretenimento.band.uol.com.br/>. Acesso em: 14 abr. 2022.

DAVIS, Mike. **Planeta favela.** Boitempo Editorial, 2015.

DE MENDONÇA, Herbert Garcia. **E-commerce.** Revista Inovação, Projetos e Tecnologias, v. 4, n. 2, p. 240-251, 2016.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Concentração de favelas no território brasileiro,** 2013.

FAVORETE, Ana Paula Zollner; PEREIRA, Adriano Toledo. **IMPACTOS DA PANDEMIA SOBRE O E-COMMERCE.** Programa de Apoio à Iniciação Científica - PAIC 2020-202, 2021.

HIRAKAWA, Ana Paula Ribotta; RODRIGUES, Ester Divieso Roman; JUNIOR, Orlando Fontes Lima. **LOGÍSTICA URBANA EM FAVELAS E ÁREAS PRECÁRIAS: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA**, 2018.

MEIRELLES, Renato; ATHAYDE, Celso. **Um país chamado favela: a maior pesquisa já feita sobre a favela brasileira**. Editora Gente Liv e Edit Ltd, 2016.

MARQUES, Eduardo; TORRES, Haroldo da Gama; SARAIVA, Camila. **Favelas no município de São Paulo**. Estimativas de população para os anos de 1991, 1996 e 2000. Revista Brasileira de Estudos Urbanos e Regionais (RBEUR), v. 5, n. 1, p. 15-30, 2003.

NORONHA, Nayara Silva de. **MultipliCidades da favela**. Tese de Doutorado, 2017.

PASTERNAK, Suzana; D'OTTAVIANO, Camila. **Favelas no Brasil e em São Paulo: avanços nas análises a partir da Leitura Territorial do Censo de 2010**. Cadernos MetrÓpole, v. 18, n. 35, p. 75-100, 2016.

SILVA, W. M. da; MORAIS, L. A. de; FRADE, C. M. .; PESSOA , M. F. **Digital marketing, E-commerce and pandemia: a bibliographic review on the brazilian panorama** . Research, Society and Development, [S. l.], v. 10, n. 5, p. e45210515054, 2021.

SOUZA, Vanessa Padiá de et al. **Heliópolis (São Paulo): as intervenções públicas e as transformações na forma urbana da favela (1970 2011)**. 2012.

TASCHNER, Suzana Pasternak. **Favelas em São Paulo—censos, consensos e contra-sensos**. Cadernos MetrÓpole, n. 05, p. 09-27, 2001.

ZALUAR, Alba; ALVITO, Marcos. **Um século de favela**. FGV Editora, 1998.