ABCOMM

associação brasileira de comércio eletrônico

Pesquisa: **Logística no E-commerce** Brasileiro 2017

Apoio:

COM SCH OOL

Empresas mantenedoras ABComm

BRASPRESS
COMSCHOOL
Chleba
DINAMIZE
FLEXY
FedEx Express
idealeware cloud commerce platform
Ponto.Code You create, we code
jadlog dpdgroup
LATAM CARGO
mundi pagg
nbgroup
neomerkato
organica evolução exponencial
Rakuten Digital Commerce
SafetyMails
socialtriz
SendPulse
VERTS intelligence
xtech commerce
WebGlobal

INTRODUÇÃO

A logística no e-commerce continua sendo fator chave de sucesso entre as lojas virtuais brasileiras.

A ABComm, comprometida com a qualidade do setor e na defesa da competitividade de seus associados, realizou a terceira onda da pesquisa: Logística no E-commerce Brasileiro.

A primeira onda foi em junho/2013 e a segunda em agosto/2015.

A pesquisa considerou três pontos da logística: Armazenagem, Transportes e Manuseio.

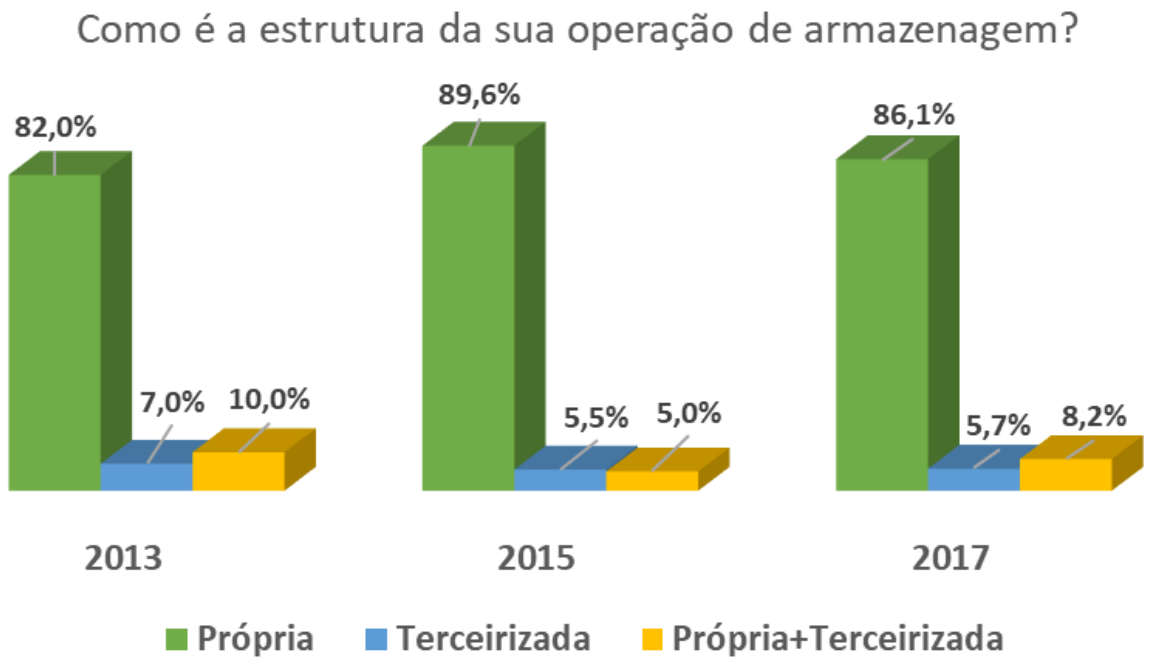
METODOLOGIA

- Foram coletados **544 questionários válidos no campo online** entre 22 e 29 de setembro de 2017.
- A amostra é composta por empresas de varejo de bens de consumo e os resultados ponderados de acordo com o porte da empresa.
- Considerando um Universo de **22 mil lojas virtuais ativas** no Brasil*, a Margem de Erro da pesquisa é de 6% com Grau de Confiança de 95.
- A pesquisa foi feita pela **Associação Brasileira de Comércio Eletrônico** com apoio da **Brazil Panels** e **ComSchool**.

* Fonte: ABComm, 2017

ARMAZENAGEM

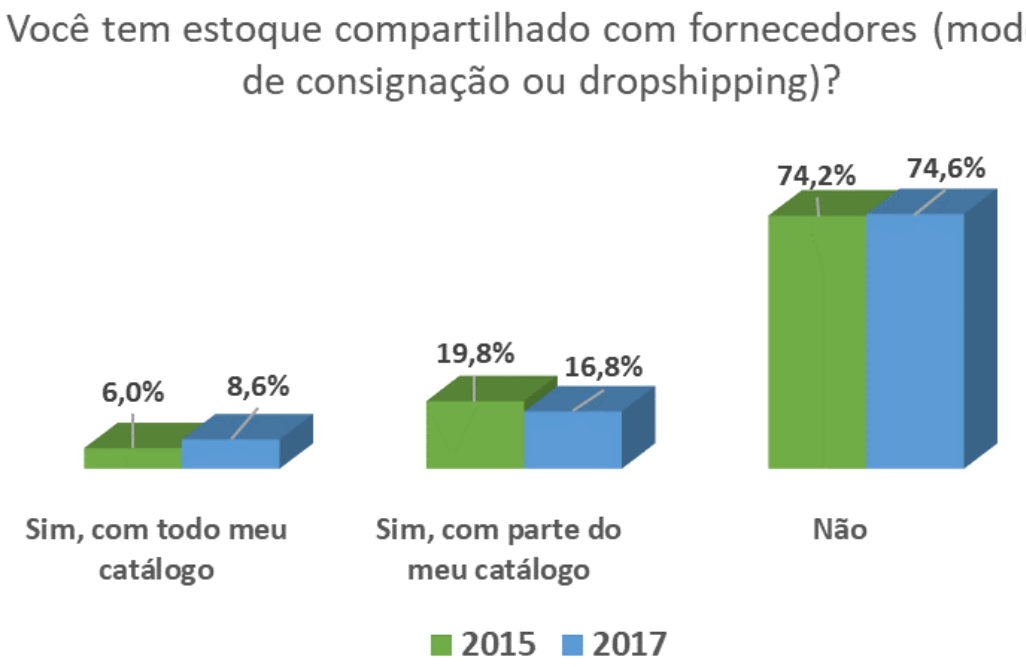
Não houve grande variação no tipo de armazenagem utilizado. A maior parte das lojas virtuais ainda prefere fazer sua própria armazenagem. Custo mais baixo e maior controle sobre a operação são as principais vantagens. Baixa elasticidade em datas sazonais e menor poder de barganha com transportadoras são desvantagens. Empresas com armazenagem terceirizada, conseguem operar a partir de outros estados, com menos complicações na partilha do ICMS.



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

ARMAZENAGEM

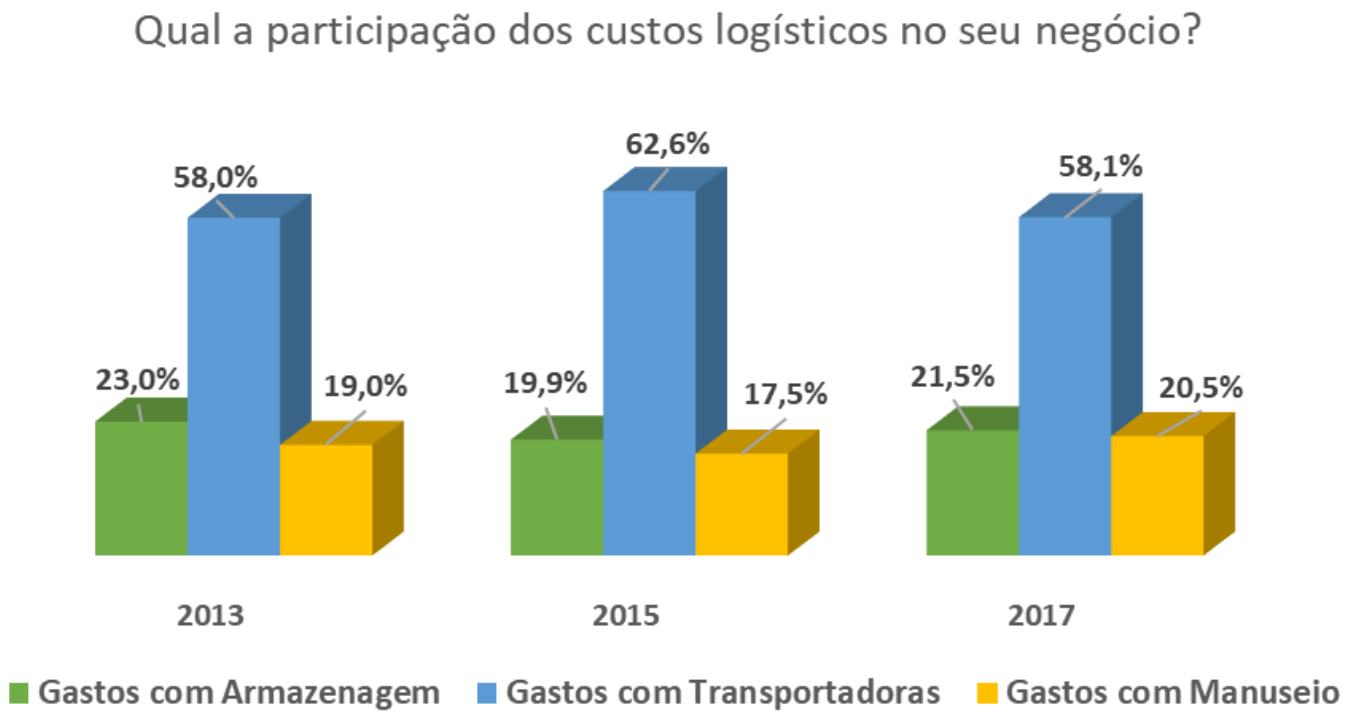
A pesquisa também avaliou o volume de lojas virtuais que trabalham com estoques consignados (dropshipping). Se por um lado houve queda na quantidade de lojas virtuais que operam parte do catálogo em dropshipping, por outro, houve aumento de lojas virtuais com todo o catálogo compartilhado, provavelmente porque estão aprenddendo a gerenciar melhor esse modelo.



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

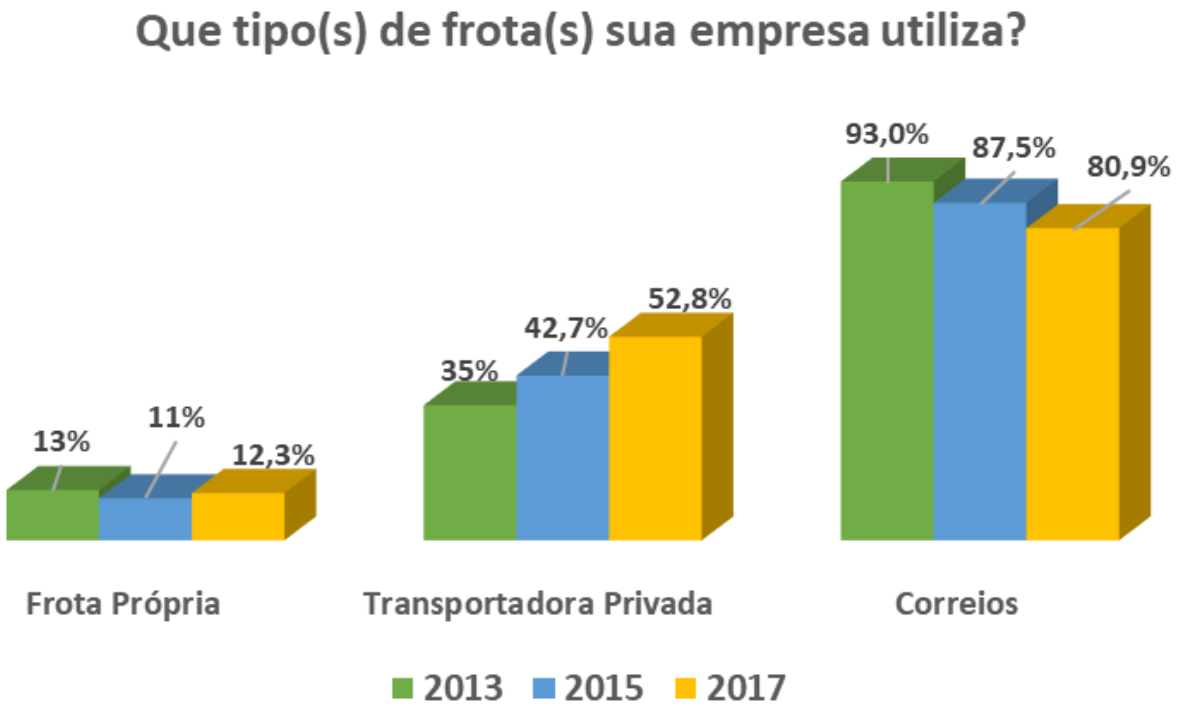
CUSTOS LOGÍSTICOS

O frete ainda é o maior responsável pelos custos logísticos no e-commerce, com 58,1%. A participação desse custo reduziu em relação a 2015, frente ao aumento dos custos com manuseio e armazenagem. Investimentos em automação, processos e capacitação da equipe, trazem mais performance no manuseio e consequente redução de custos.



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

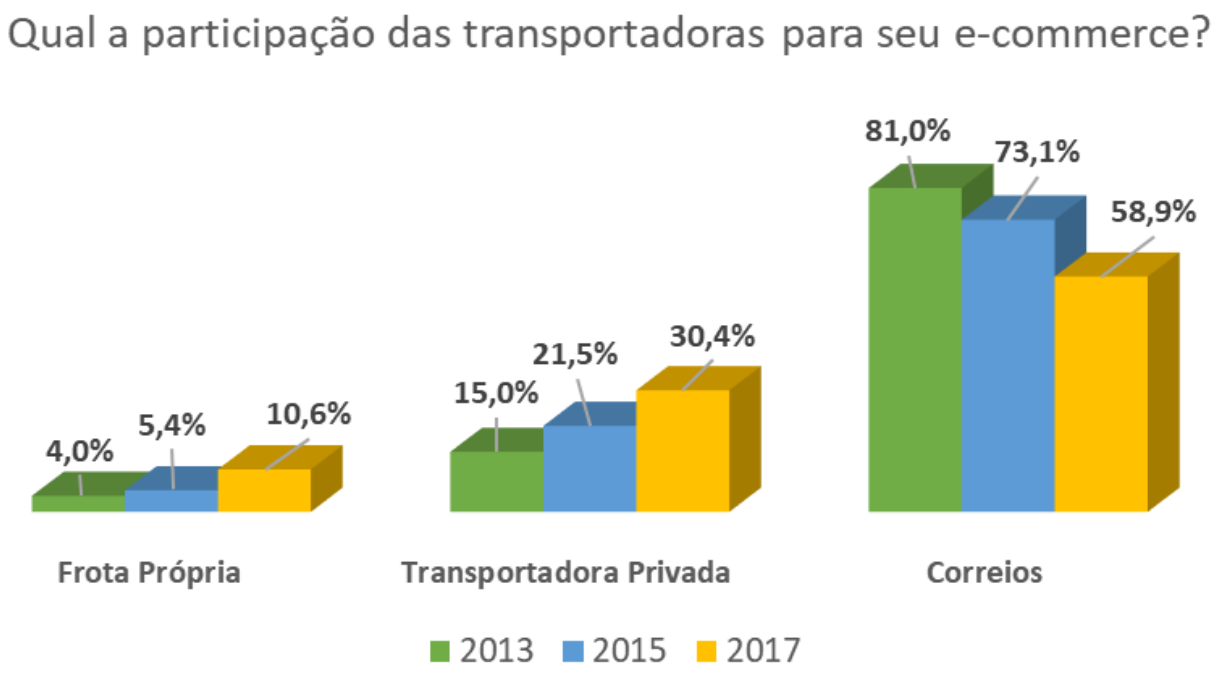
TIPO DE FROTA



Fonte: Fonte: ABComm & ComSchool 2017
OBS: Múltipla resposta. Permite que a soma seja maior que 100

Há tendência na quantidade de lojas virtuais usando transportadoras privadas em relação a diminuição da dependência ao uso dos Correios. O uso de frota própria também apresentou ligeiro aumento entre as lojas virtuais.

TRANSPORTADORAS

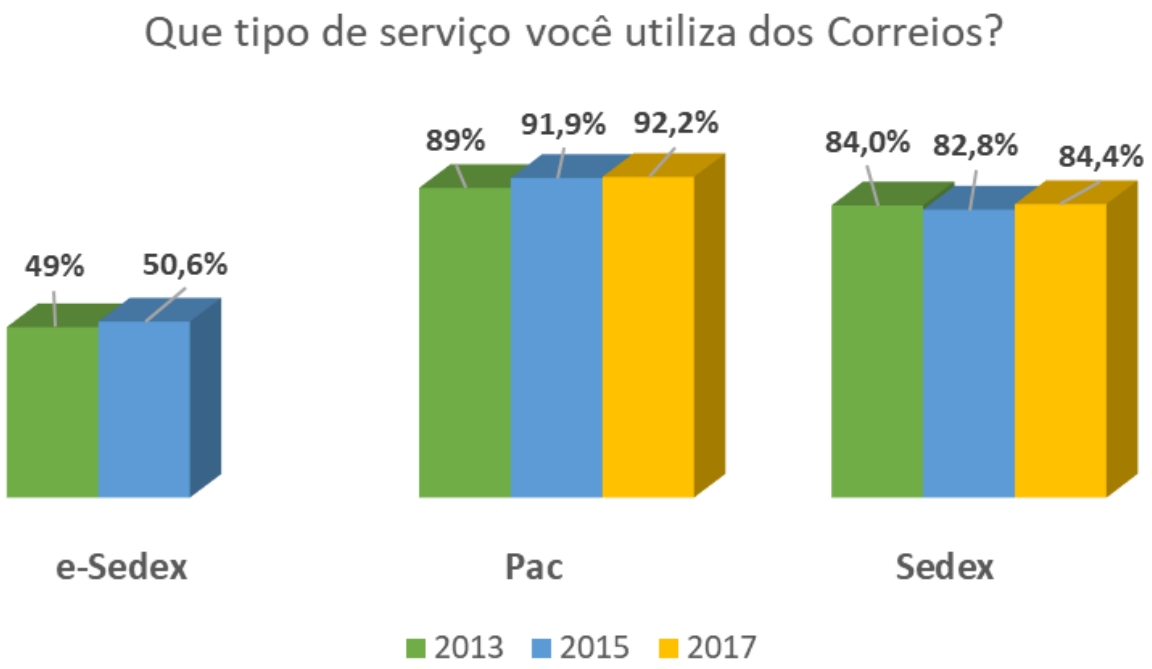


Fonte: ABComm & ComSchool 2017

As lojas virtuais querem diminuír sua dependência dos Correios. Quando analisamos empresas com faturamento acima de R$ 10 milhões/mês, o percentual de uso dos Correios diminui para 38%.

CORREIOS

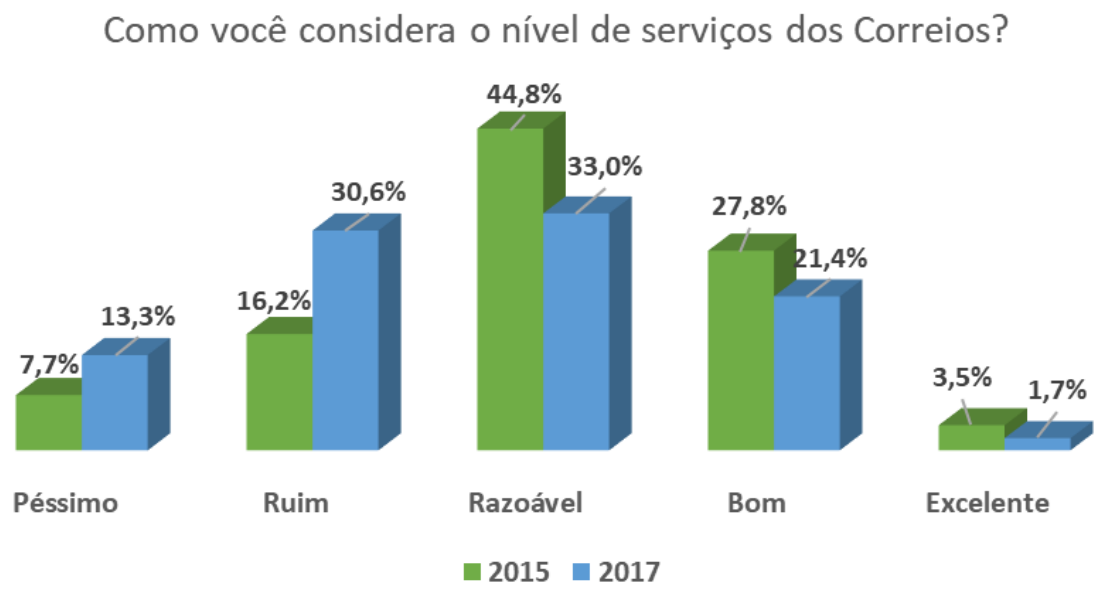
O fim do e-Sedex foi muito ruim para o e-commerce brasileiro. Parte das lojas virtuais migraram para o Sedex, mas a maioria saiu em busca de serviços de transportadoras privadas.

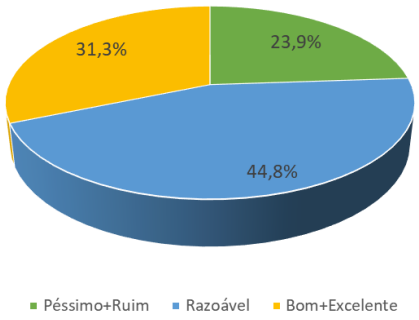


Fonte: ABComm & ComSchool 2017

CORREIOS

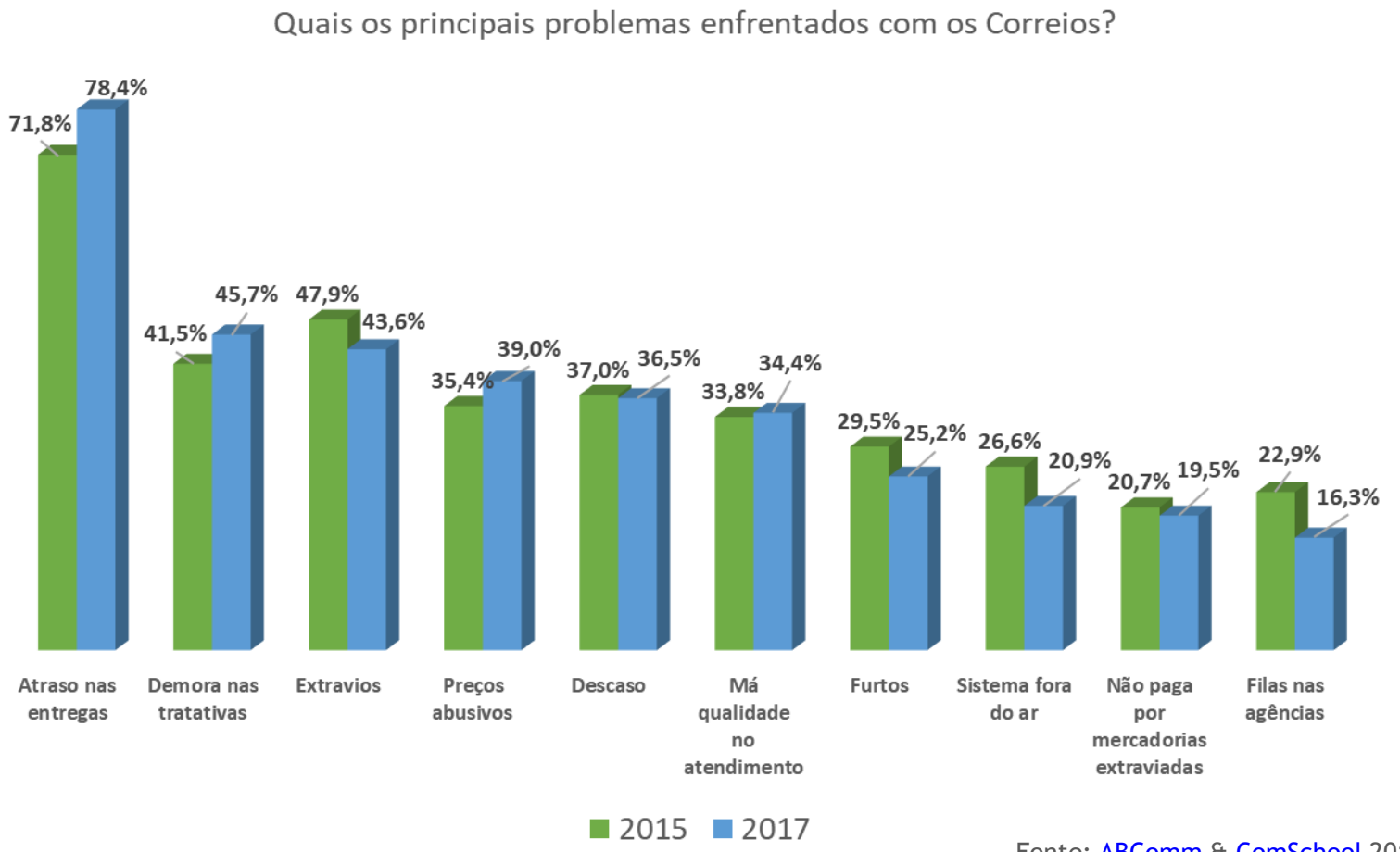
Quando perguntados sobre o nível de serviços, a satisfação dos lojistas virtuais brasileiros com os Correios diminuiu drasticamente de 2015 para 2017. Quase a metade dos entrevistados (43,9%) considera os serviços péssimos ou ruins.





Fonte: ABComm & ComSchool 2017

CORREIOS



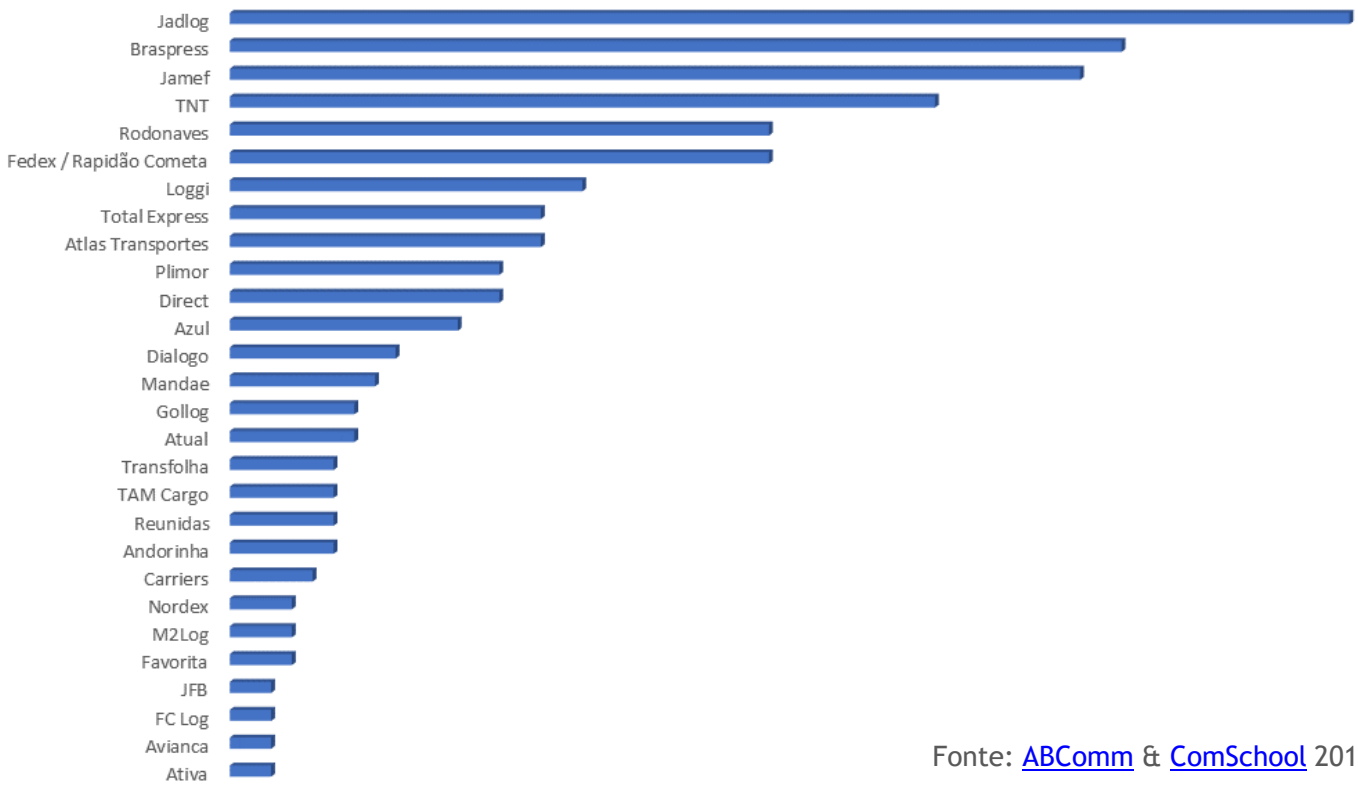
Fonte: ABComm & ComSchool 2017

O principal problema enfrentado pelas lojas virtuais frente aos Correios é o atraso na entrega, cujas reclamações aumentaram consideravelmente de 2015 para 2017. A demora e o mau atendimento também precisam ser revistos. Outro problema grave é a falta de segurança: furtos e extravios ocorrem com frequência.

TRANSPORTADORAS PRIVADAS

Considerando as lojas virtuais que contratam os serviços de transportadoras privadas, elas utilizam em média 2,3 transportadoras diferentes.

Quais as principais transportadoras privadas que você utiliza?

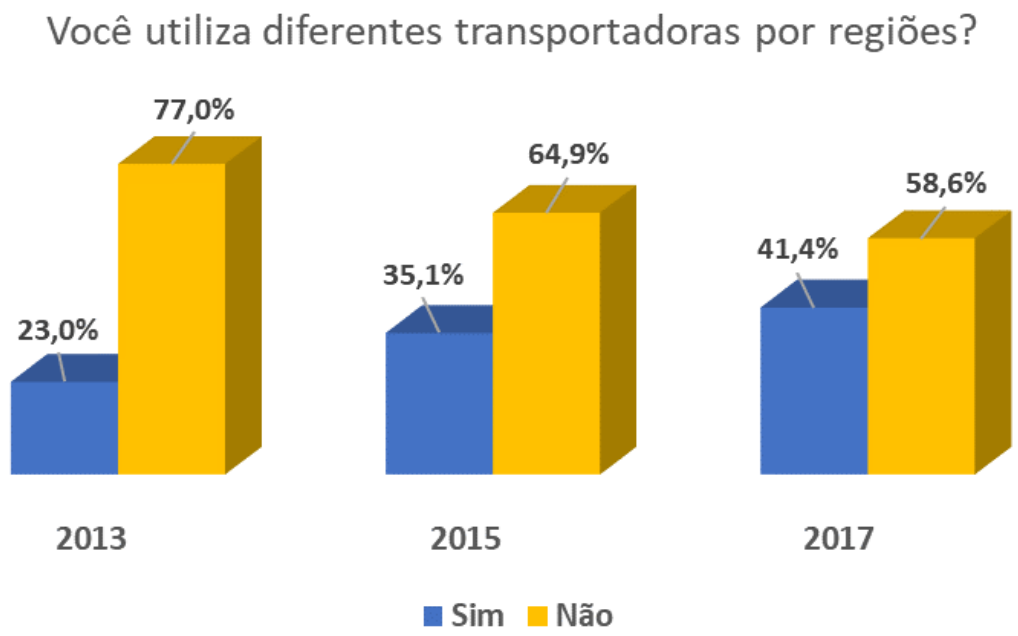


Fonte: ABComm & ComSchool 2017

Também foram citadas: AC Log, Click Rodo, DCL, Della Volpe, Direcional, Dominalog, Irmaos Log, LS Translog, MD Translog, Now Logística, Pacifico, Speedboys, Tática, Texlog, Top Floripa, Translaguna e UPS.

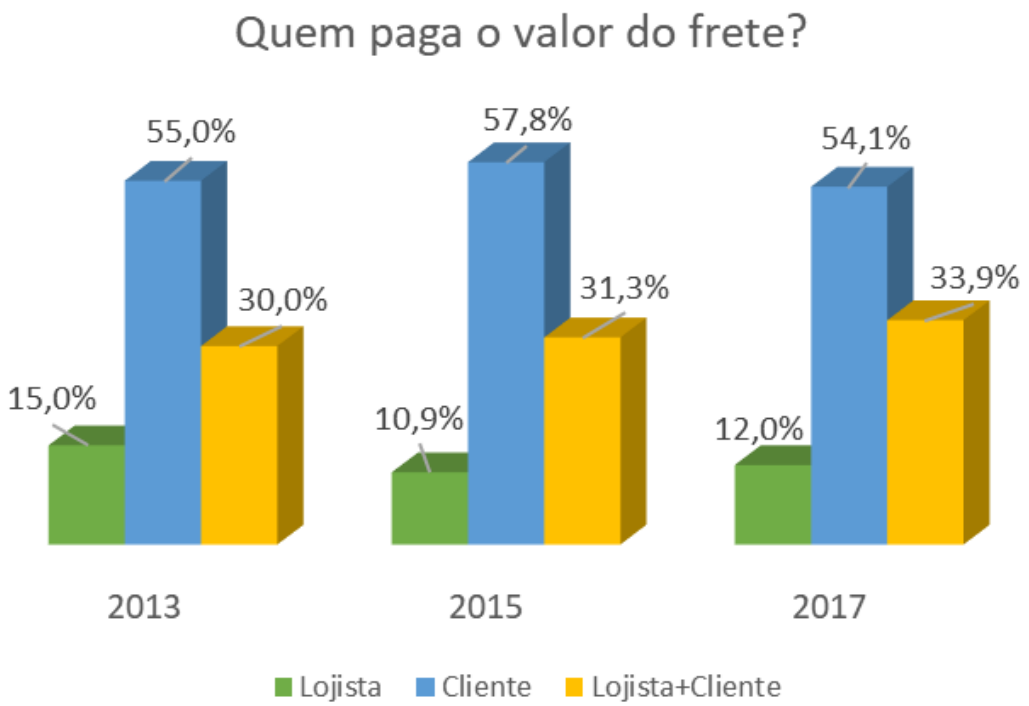
TRANSPORTADORAS PRIVADAS

A tendência no número de lojas virtuais que contratam transportadoras por região, continua crescente. Isso confirma o amadurecimento do mercado em trabalhar com diferentes empresas, numa estratégia de transportes. Ao gerenciar tabelas de fretes por região, a loja virtual reduz custos e aumenta a qualidade dos serviços prestados aos seus clientes.



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

FRETE

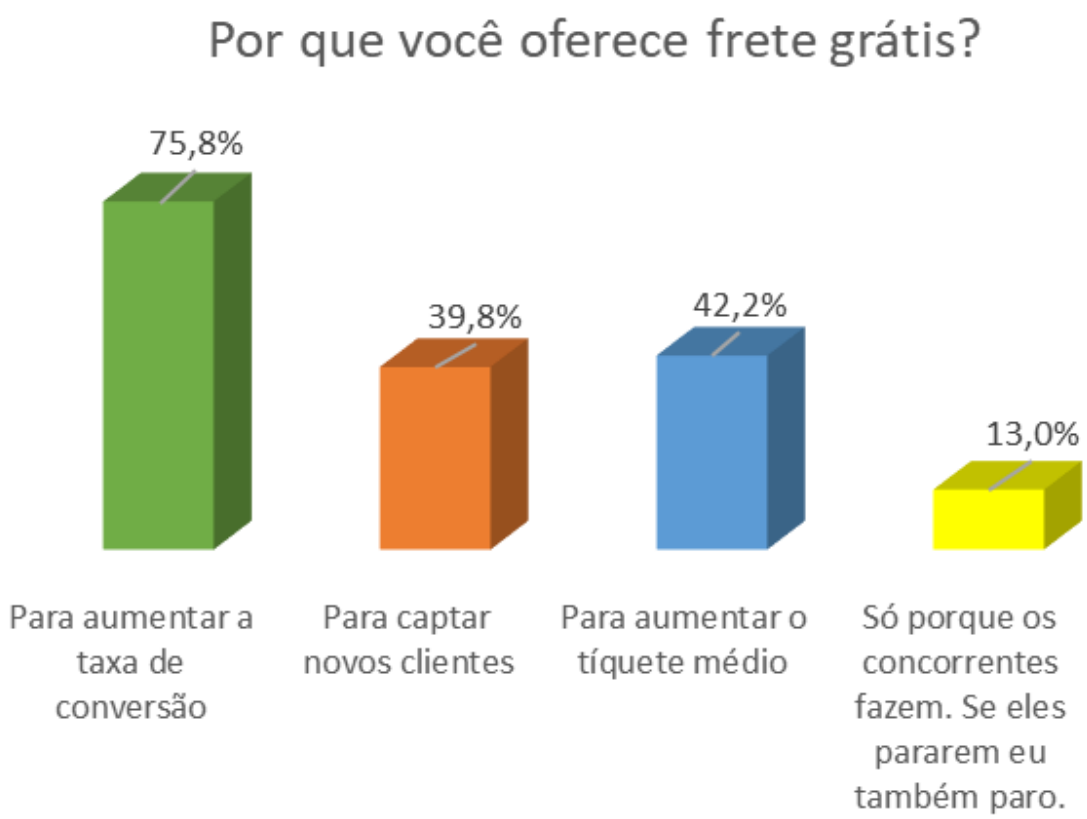


Fonte: ABComm & ComSchool 2017

Em mercados maduros as lojas virtuais cobram pelo frete. No Brasil diminuiu o número de lojas virtuais que "embutem" o valor do frete no preço, ou subsidiam parte do custo.

FRETE

Não houve variação quanto ao principal motivo que leva as lojas virtuais a oferecerem frete grátis: aumento nas vendas.



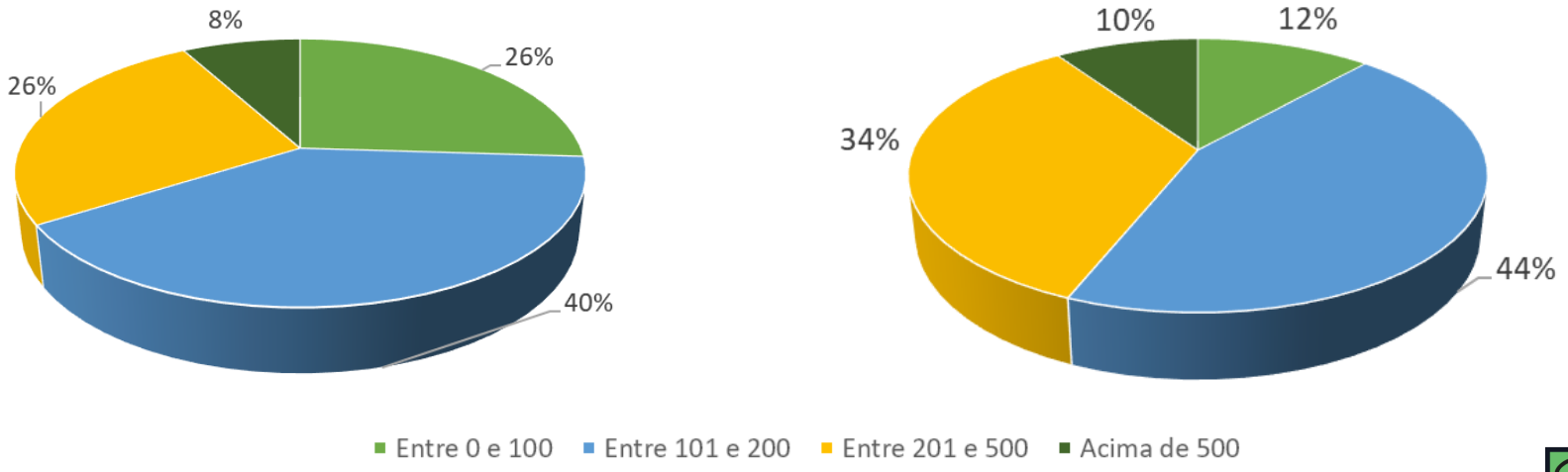
Fonte: ABComm & ComSchool 2017

FRETE

Apesar do frete grátis ser uma ferramenta para aumento das vendas e do tíquete médio, deve-se tomar cuidado e usa-lo com inteligência.

As lojas virtuais aumentaram o valor mínimo para frete grátis. O tíquete médio do frete grátis aumentou de R$ 170,00 em 2013 para R$ 255,00 em 2015 e R$ 266,00 em 2017.

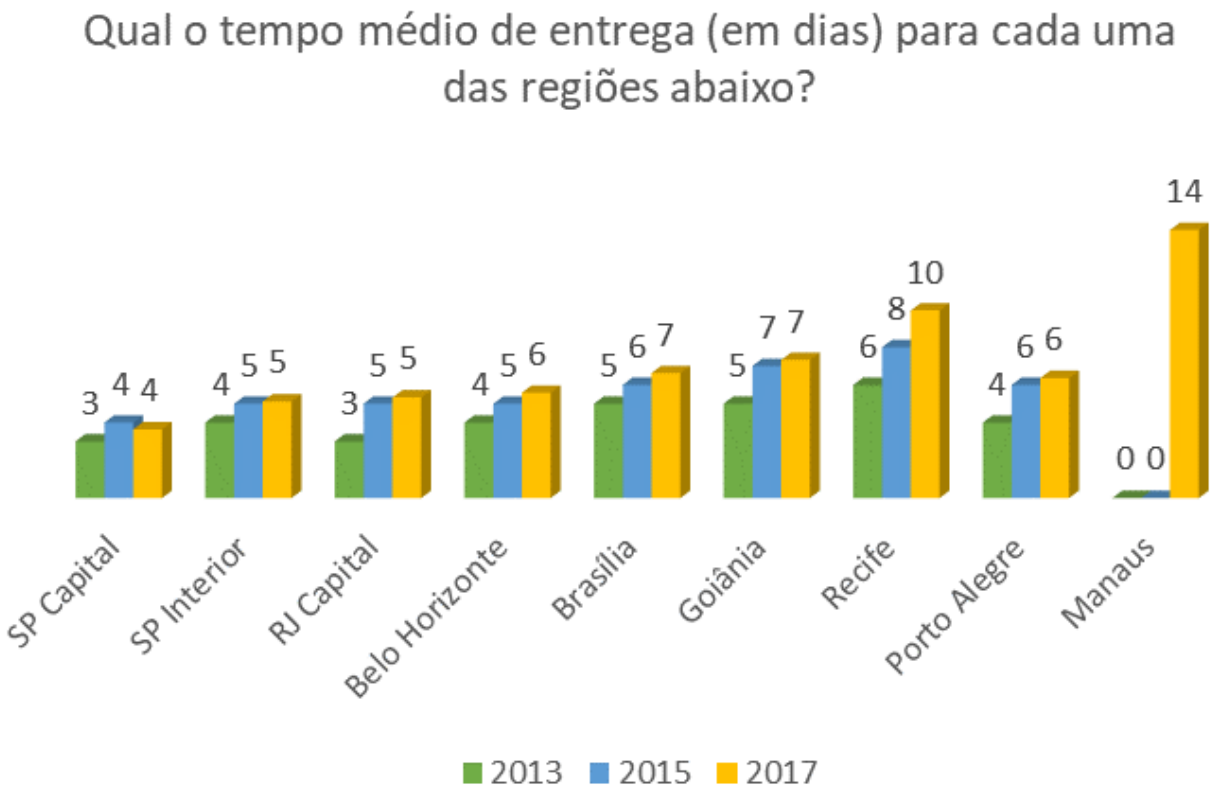
O frete é grátis em pedidos acima de que valor?



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

PRAZO DE ENTREGA

Na contramão do e-commerce mundial, onde o prazo tende a ser reduzido, no Brasil os pedidos demoram cada vez mais para chegar na casa dos consumidores.



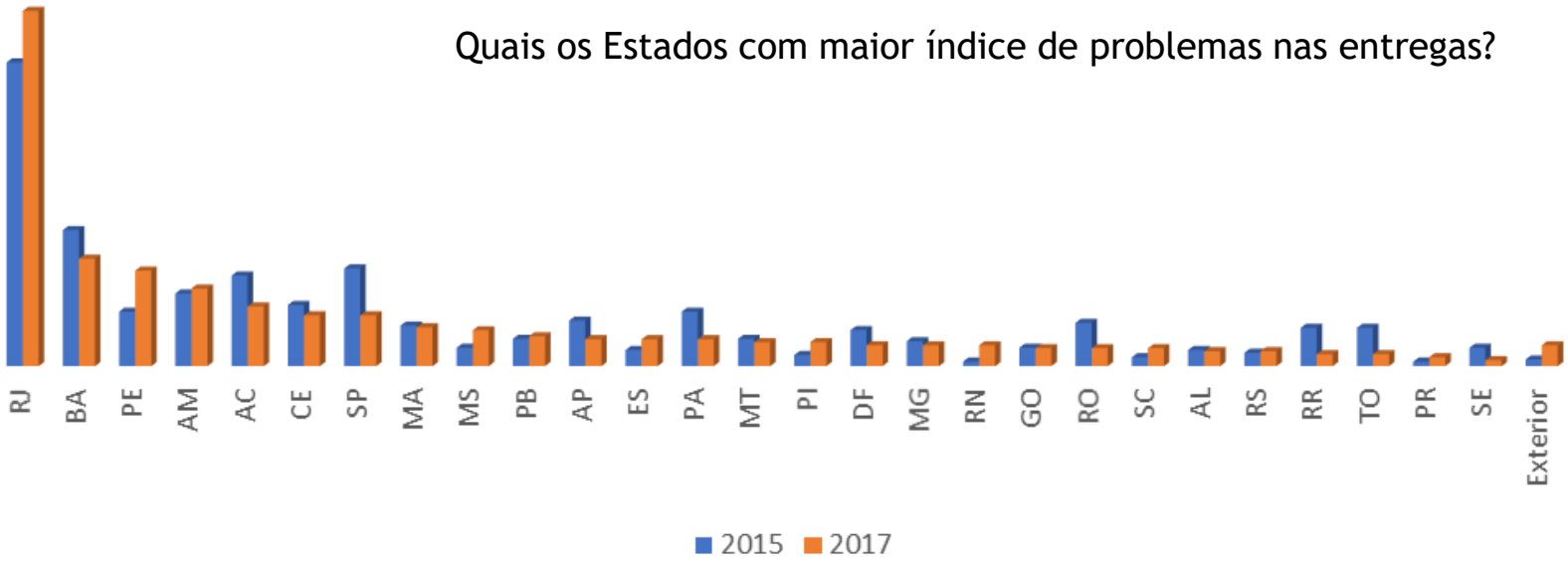
Fonte: ABComm & ComSchool 2017

AINDA HÁ MUITO A MELHORAR

As lojas virtuais perceberam que prometer prazos de entrega apertados, pode significar problemas de reclamação, arranhões em sua imagem nas redes sociais e até mesmo processos jurídicos.

Em alguns casos, como no Rio de Janeiro, percebe-se que há problemas graves com as entregas.

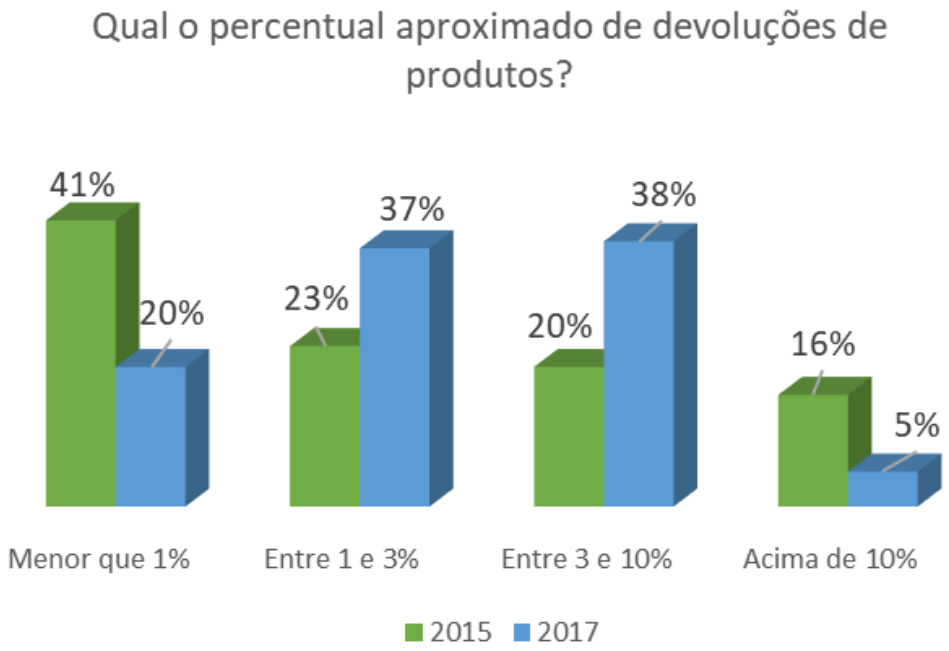
Quais os Estados com maior índice de problemas nas entregas?



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

LOGÍSTICA REVERSA

Em 2015 Mais de 57% das lojas virtuais entrevistadas apresentam taxas de devolução abaixo de 3%. A variação é grande entre categorias. A taxa média de devolução que em 2015 era de 4,17% diminuiu em 2017 para 2,7%.

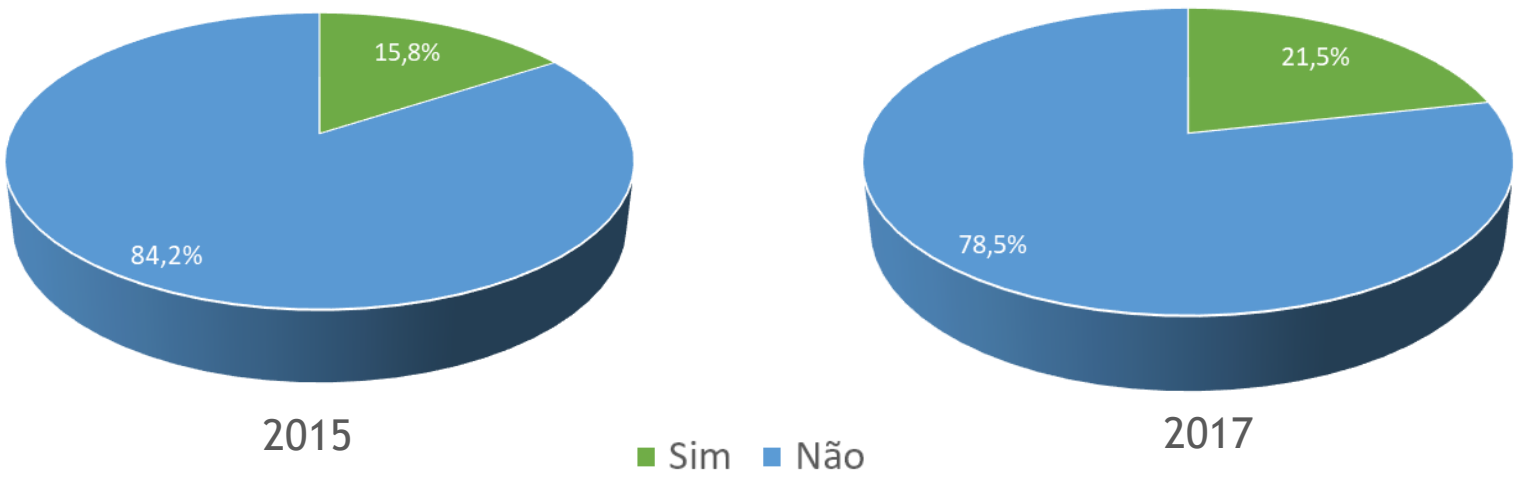


Fonte: ABComm & ComSchool 2017

NOVOS MERCADOS

A internacionalização via e-commerce é uma realidade. Assim como há milhões de consumidores brasileiros comprando em lojas virtuais estrangeiras, conseguimos aumentar o número de lojas virtuais vendendo para outros países. Cerca de 21,5% das lojas virtuais entrevistadas disseram que já enviaram produtos para o exterior, contra 16% em 2015.

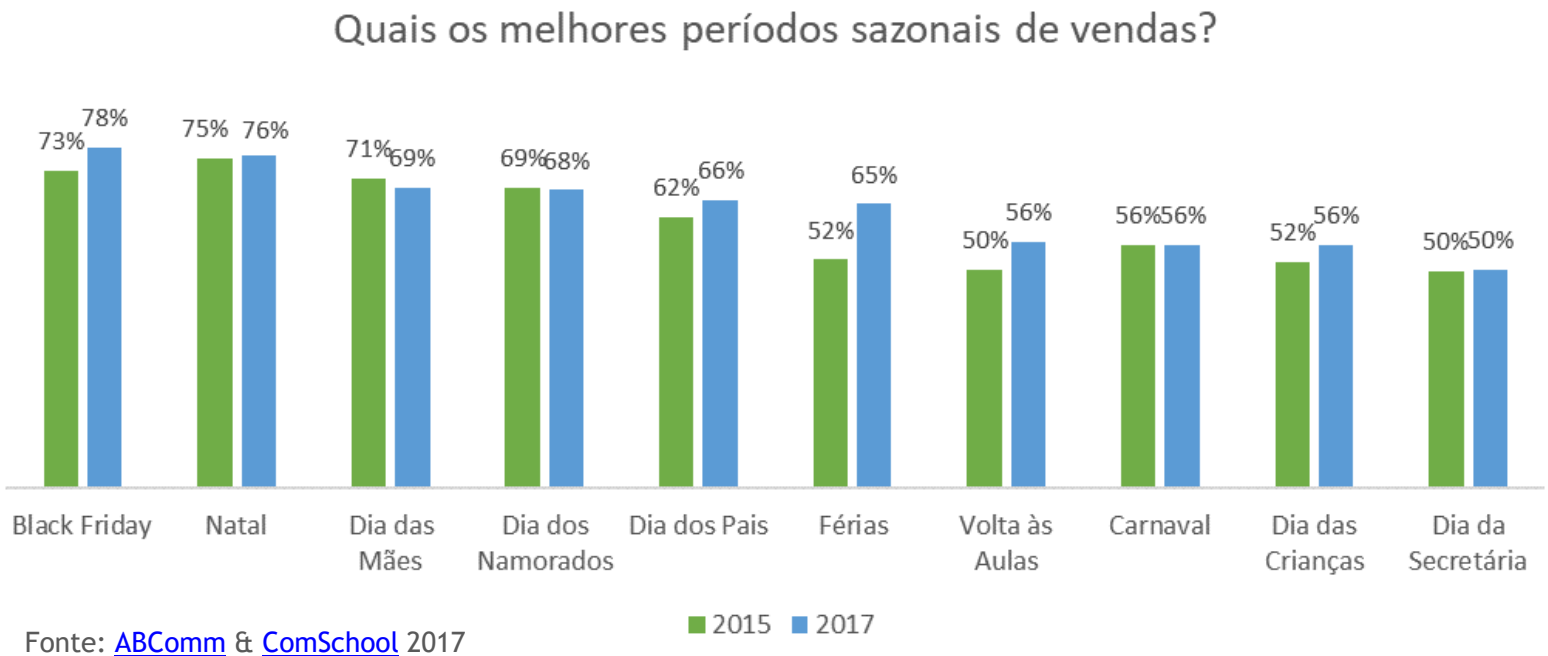
Você já despachou mercadorias para outros países?



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

DATAS SAZONAIS

A Black Friday já é a data mais importante para as lojas virtuais brasileiras. 78% dos lojistas entrevistados apontaram essa data como mais importante do ano. Segundo dados da própria ABComm, cerca de 33% das compras da Black Friday são pessoas antecipando as compras de Natal, o que acaba canibalizando as vendas natalinas.



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

UM PROBLEMA HISTÓRICO

BRASIL – 2017

EUA - 1955

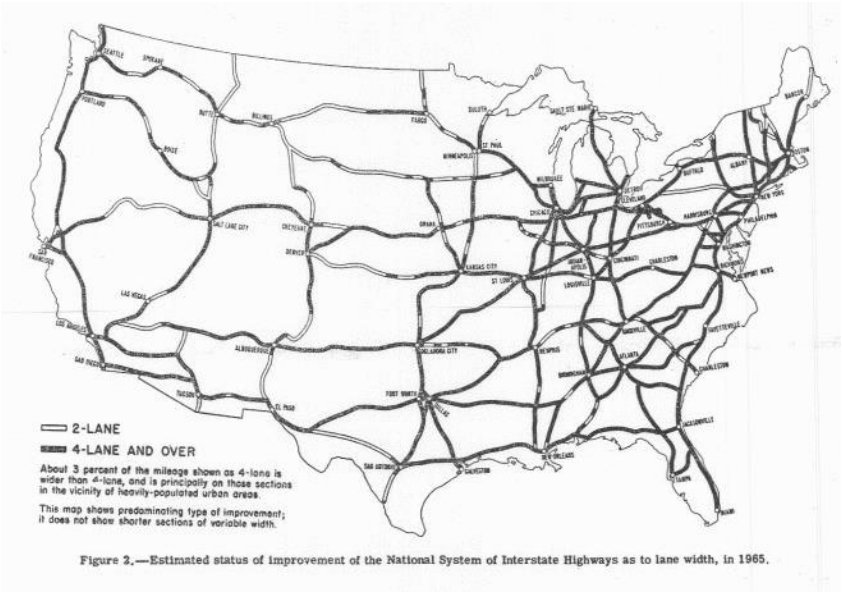


Figure 2.—Estimated status of improvement of the National System of Interstate Highways as to lane width, in 1965.

Fonte: DNER e Wikipedia

Se compararmos a malha rodoviária brasileira de 2017 com a dos Estados Unidos em 1955, fica claro que há um gargalo no Poder Público. O preço pago pela corrupção, irresponsabilidade e falta de planejamento afeta todos os setores da economia, não só o e-commerce.

SOBRE A ABComm

Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm) surgiu para fomentar o setor de e-commerce com informações relevantes, além de contribuir com políticas públicas e capacitação.

A ABComm é o mais representativo órgão ao governamental em defesa do e-commerce brasileiro e uma das cinco maiores entidades mundiais, com mais 6.500 empresas associadas, entre lojas virtuais e prestadores de serviços nas áreas de tecnologia, mídia e serviços financeiros.

Participe: www.abcomm.org

contato@abcomm.com.br

ABCOMM
associação brasileira de comércio eletrônico

COM SCH OOL

SOBRE A COMSCHOOL

A **ComSchool** é especializada em cursos de comércio eletrônico, marketing digital, redes sociais e mobile marketing.
Os cursos podem ser feitos presencialmente em São Paulo, Rio de Janeiro, Londres, Barcelona, Florianópolis e Porto Alegre ou a distância de qualquer lugar do mundo.
Com cinco livros publicados na área, forma mais de oito mil profissionais digitais por ano, tem um quadro de 180 professores entre os quais, donos de agências, autores de livros, CEOs, diretores de empresas e renomados consultores.

Mais informações: www.comschool.com.br

SP: (11) 4766-9000
RJ : (21) 3513-0632
RS: (51) 3103-0019
SC: (48) 3771-0239