



Pesquisa: Logística no E-commerce Brasileiro 2017

Apoio:



Empresas mantenedoras ABComm

BRASPRESS



Chleba 

 **DINAMIZE**

FLEX

FedEx
Express

idealeware
cloud commerce platform

Ponto.Code
You create, we code

 **jadlog**
A sua empresa no F1Cloud
dpdgroup

 **LATAM**
CARGO

Mundi
pagg


nbgroup
comunicação

 **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.



- 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.

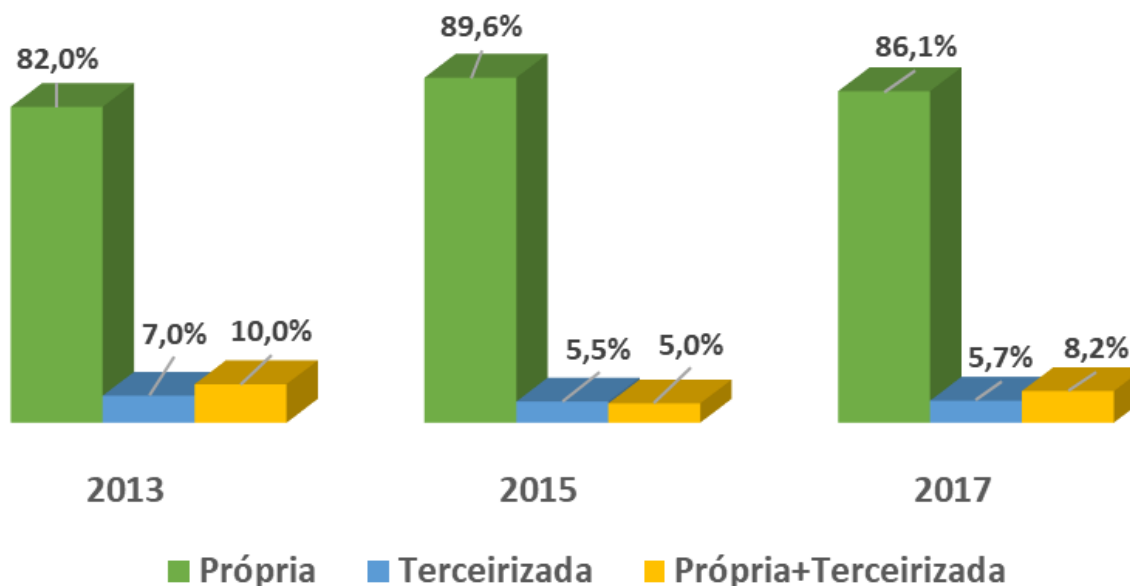
* Fonte: ABComm, 2017



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.

Como é a estrutura da sua operação de armazenagem?

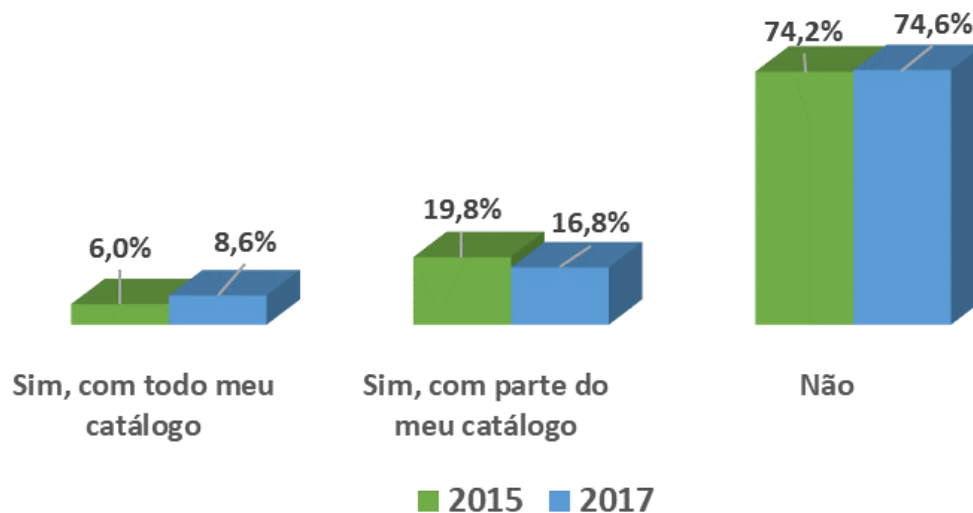


Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017



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 aprendendo a gerenciar melhor esse modelo.

Você tem estoque compartilhado com fornecedores (modelo de consignação ou dropshipping)?



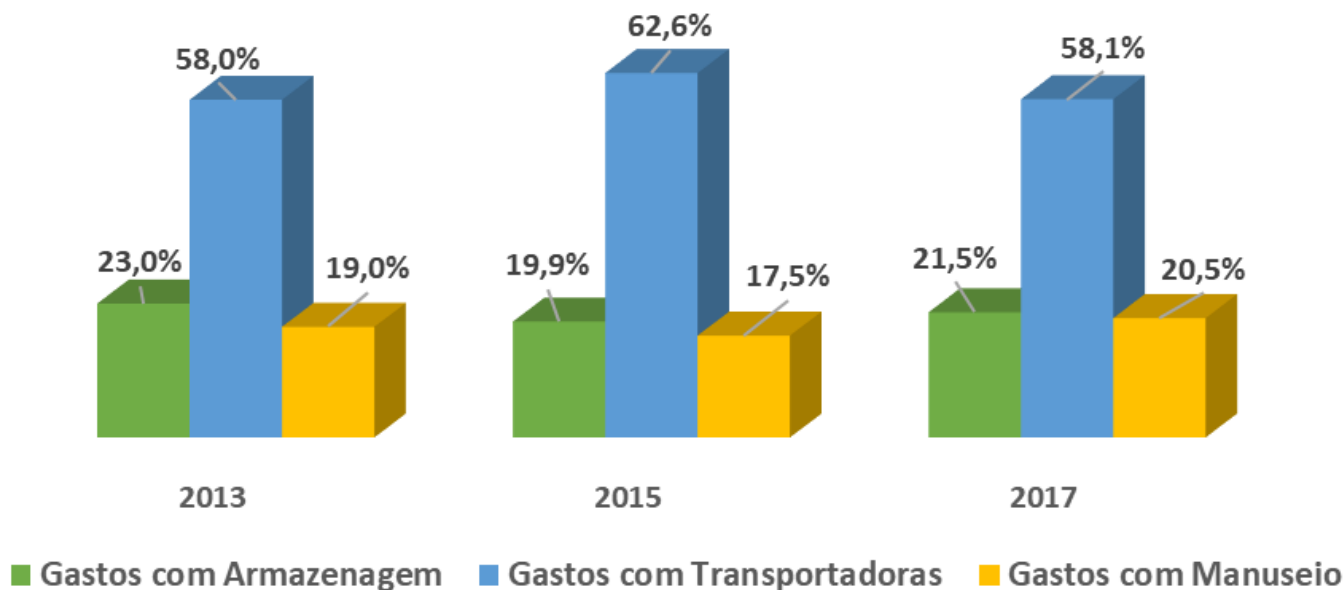
Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.org) 2017



CUSTOS LOGÍSTICOS

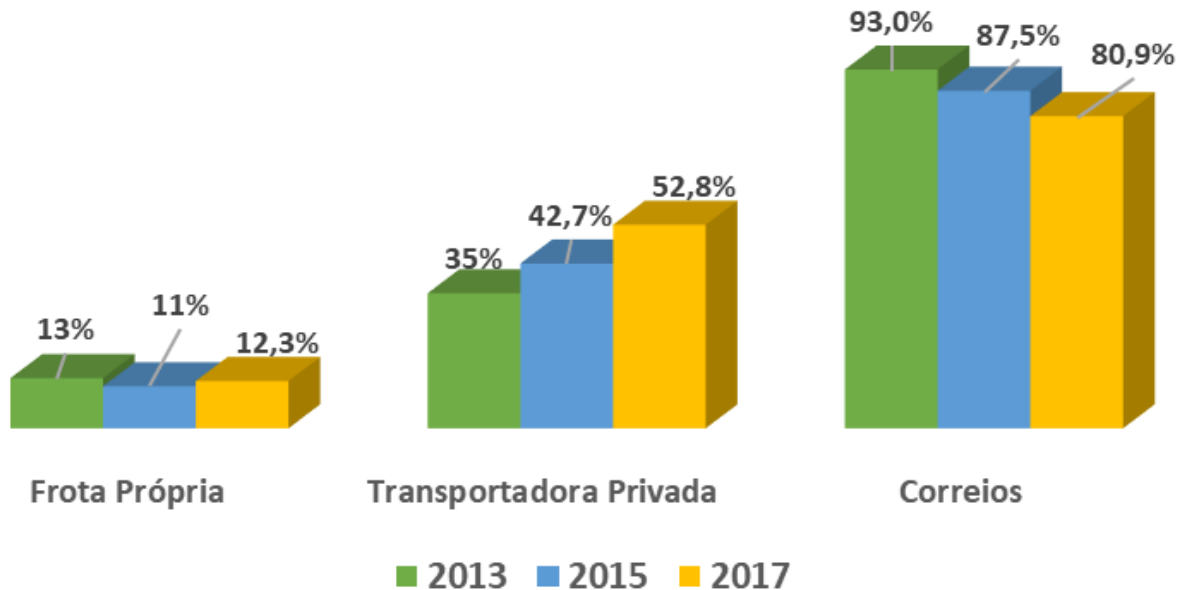
O frete ainda é o maior responsável pelos custos logísticos no e-commerce, com 58,1%. A participação desse custo reduziu em relação a 2015, frente ao aumento dos custos com manuseio e armazenagem. Investimentos em automação, processos e capacitação da equipe, trazem mais performance no manuseio e conseqüente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

Qual a participação dos custos logísticos no seu negócio?



TIPO DE FROTA

Que tipo(s) de frota(s) sua empresa utiliza?



Fonte: [ABComm](#) & [ComSchool](#) 2017

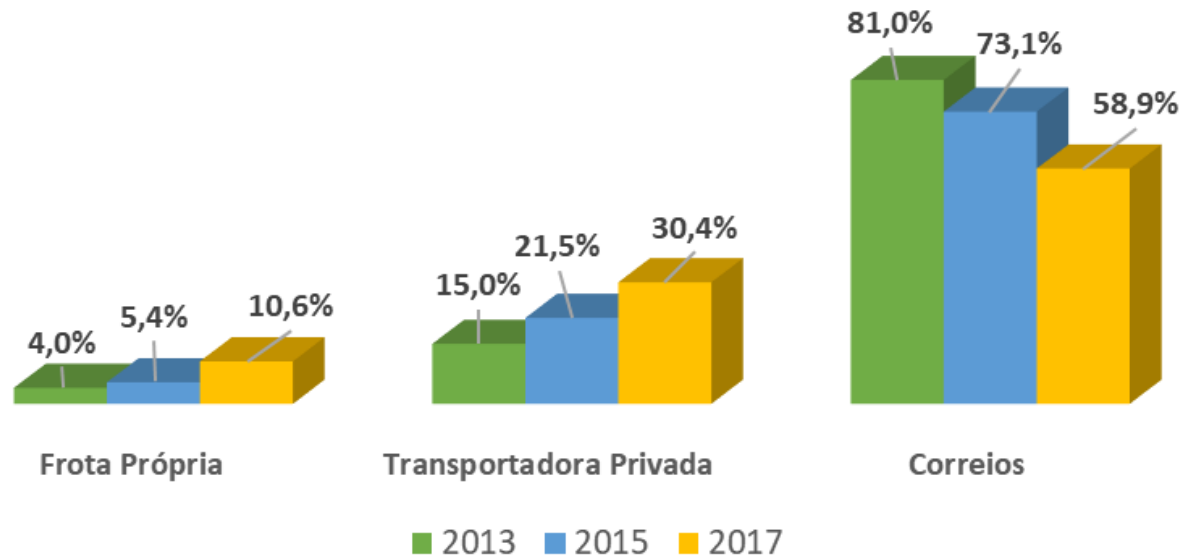
OBS: Múltipla resposta. Permite que a soma seja maior que 100

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

Qual a participação das transportadoras para seu e-commerce?



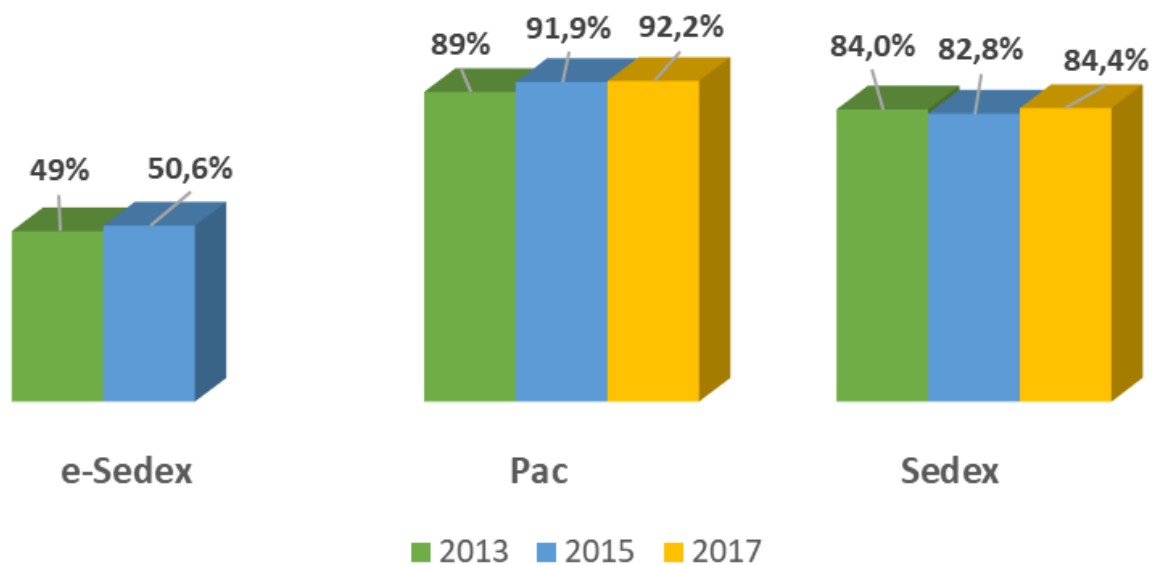
Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017

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



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.

Que tipo de serviço você utiliza dos Correios?

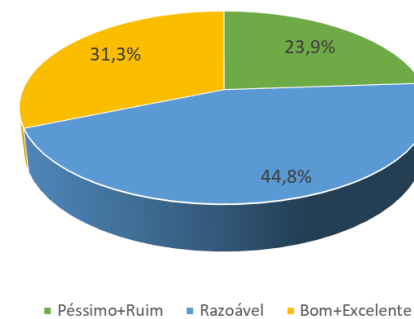
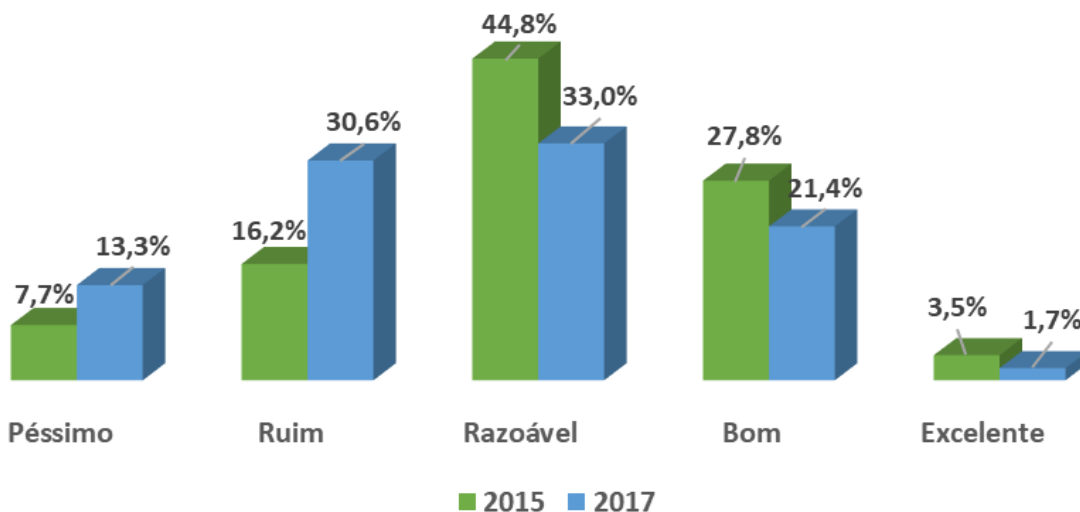


Fonte: [ABComm](http://www.abcomm.org) & [ComSchool](http://www.comschool.com.br) 2017



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.

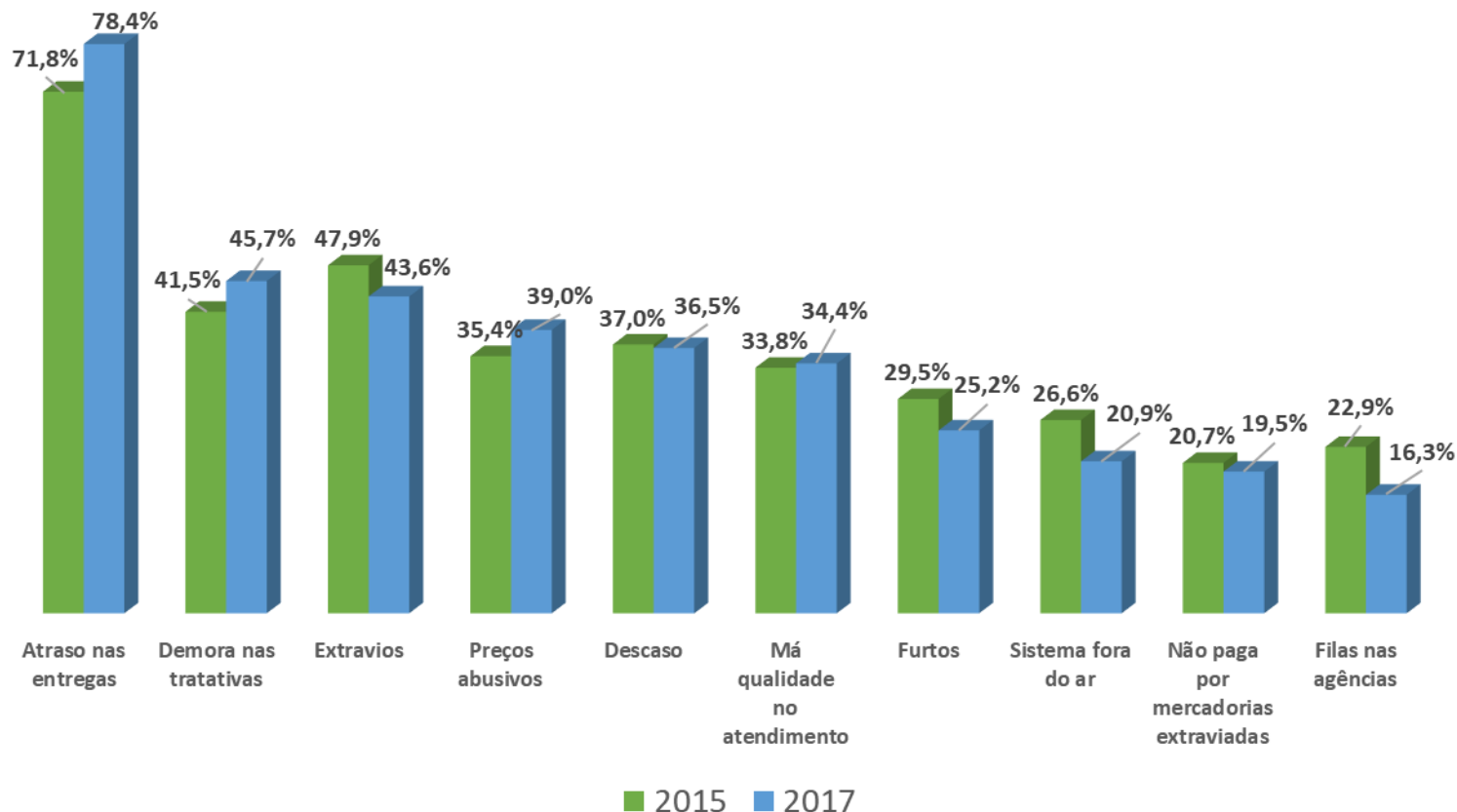
Como você considera o nível de serviços dos Correios?



Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017



Quais os principais problemas enfrentados com os Correios?



Fonte: ABComm & ComSchool 2017

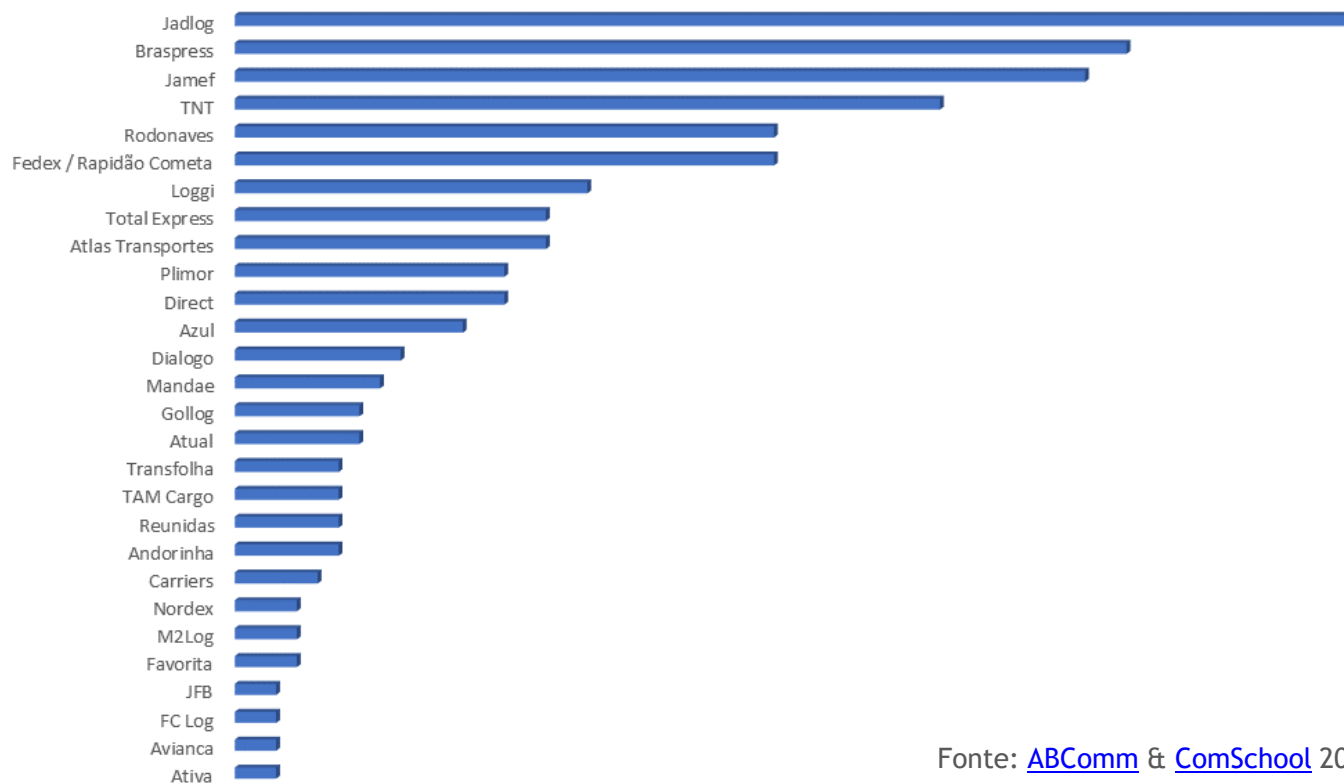
O principal problema enfrentado pelas lojas virtuais frente aos Correios é o atraso na entrega, cujas reclamações aumentaram consideravelmente de 2015 para 2017. A demora e o mau atendimento também precisam ser revistos. Outro problema grave é a falta de segurança: furtos e extravios ocorrem com frequência.



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

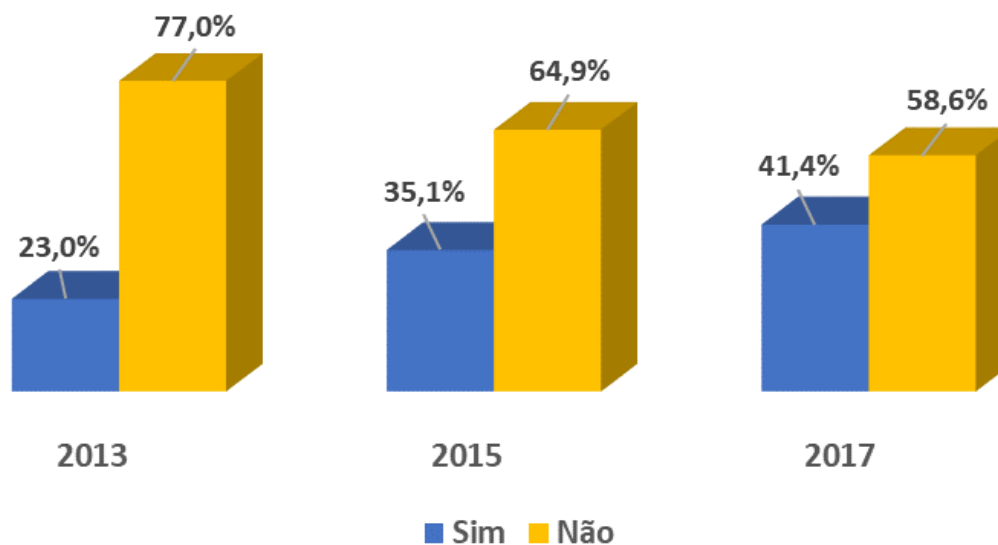


Também foram citadas: AC Log, Click Rodo, DCL, Della Volpe, Direcional, Dominalog, Irmaos Log, LS Translog, MD Translog, Now Logística, Pacífico, Speedboys, Tática, Texlog, Top Floripa, Translaguna e UPS.

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.

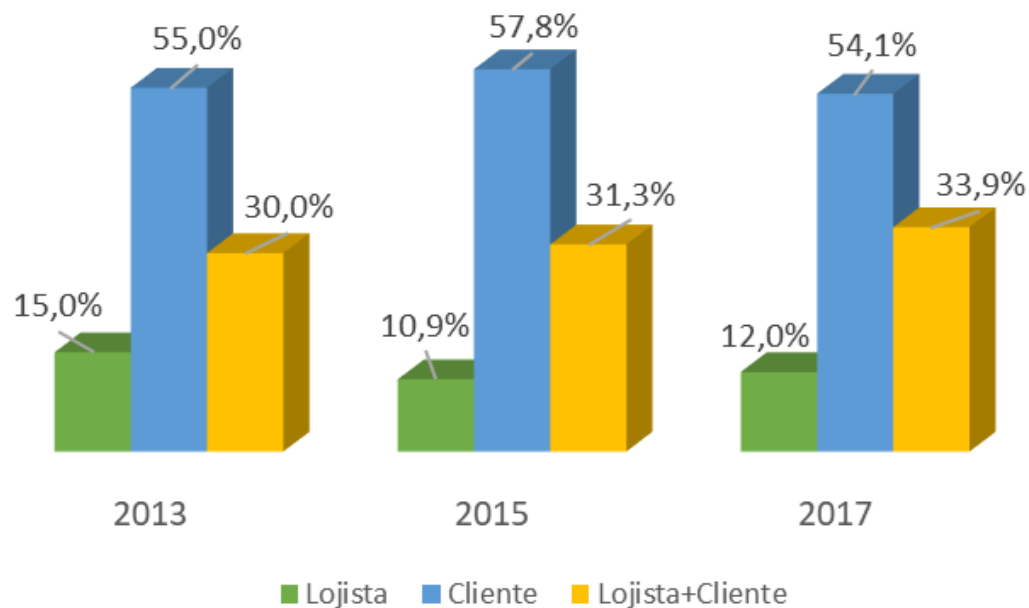
Você utiliza diferentes transportadoras por regiões?



Fonte: [ABComm](http://www.abcomm.org) & [ComSchool](http://www.comschool.com.br) 2017



Quem paga o valor do frete?



Fonte: [ABComm](#) & [ComSchool](#) 2017

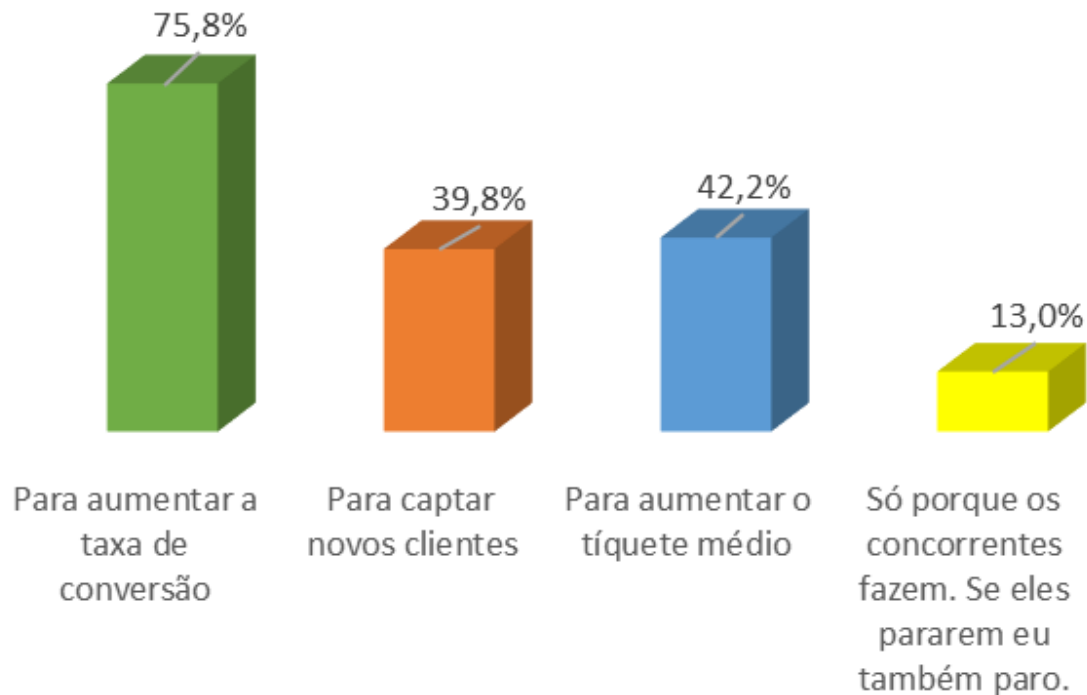
Em mercados maduros as lojas virtuais cobram pelo frete. No Brasil diminuiu o número de lojas virtuais que “embutem” o valor do frete no preço, ou subsidiam parte do custo.



FRETE

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

Por que você oferece frete grátis?



Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017

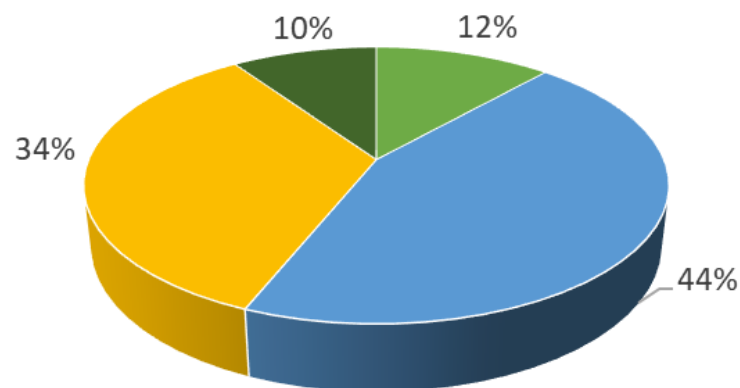
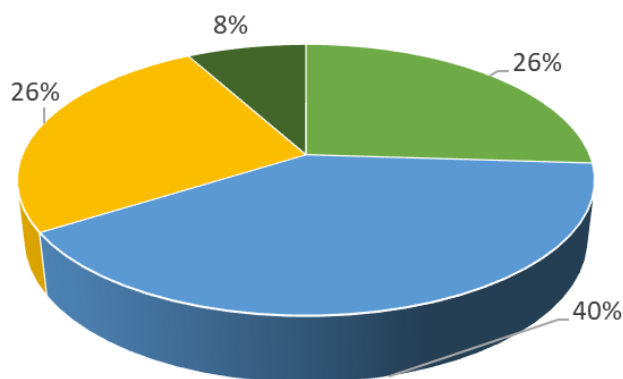


FRETE

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?



■ Entre 0 e 100 ■ Entre 101 e 200 ■ Entre 201 e 500 ■ Acima de 500

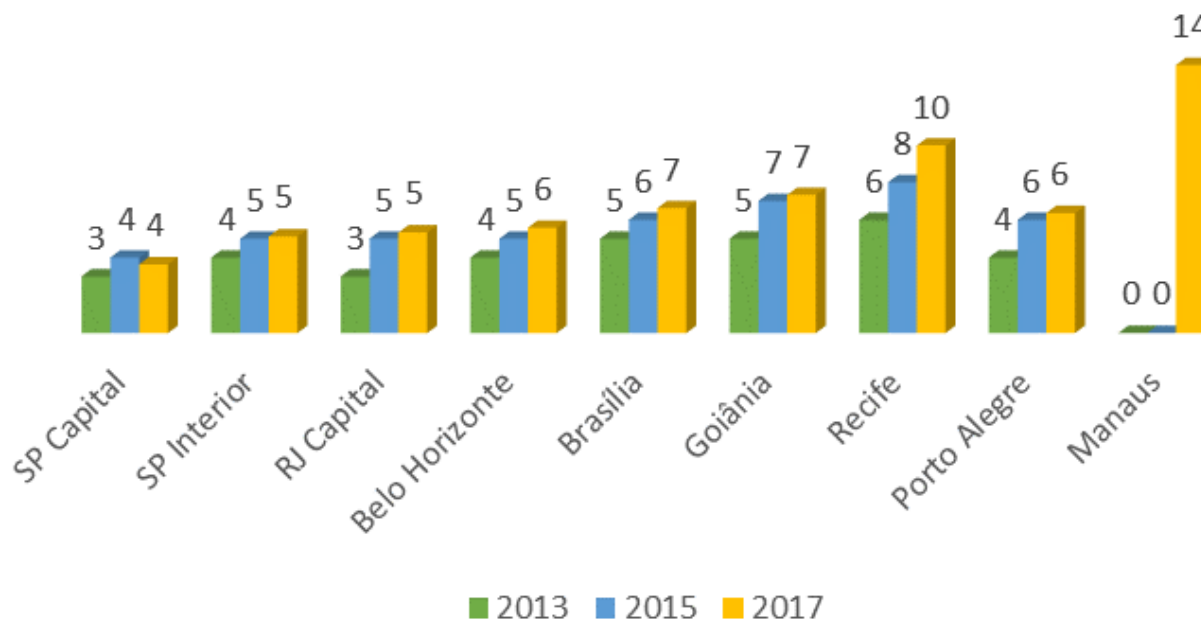
Fonte: [ABComm](#) & [ComSchool](#) 2017



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.

Qual o tempo médio de entrega (em dias) para cada uma das regiões abaixo?



Fonte: [ABComm](http://www.abcomm.org) & [ComSchool](http://www.comschool.com.br) 2017

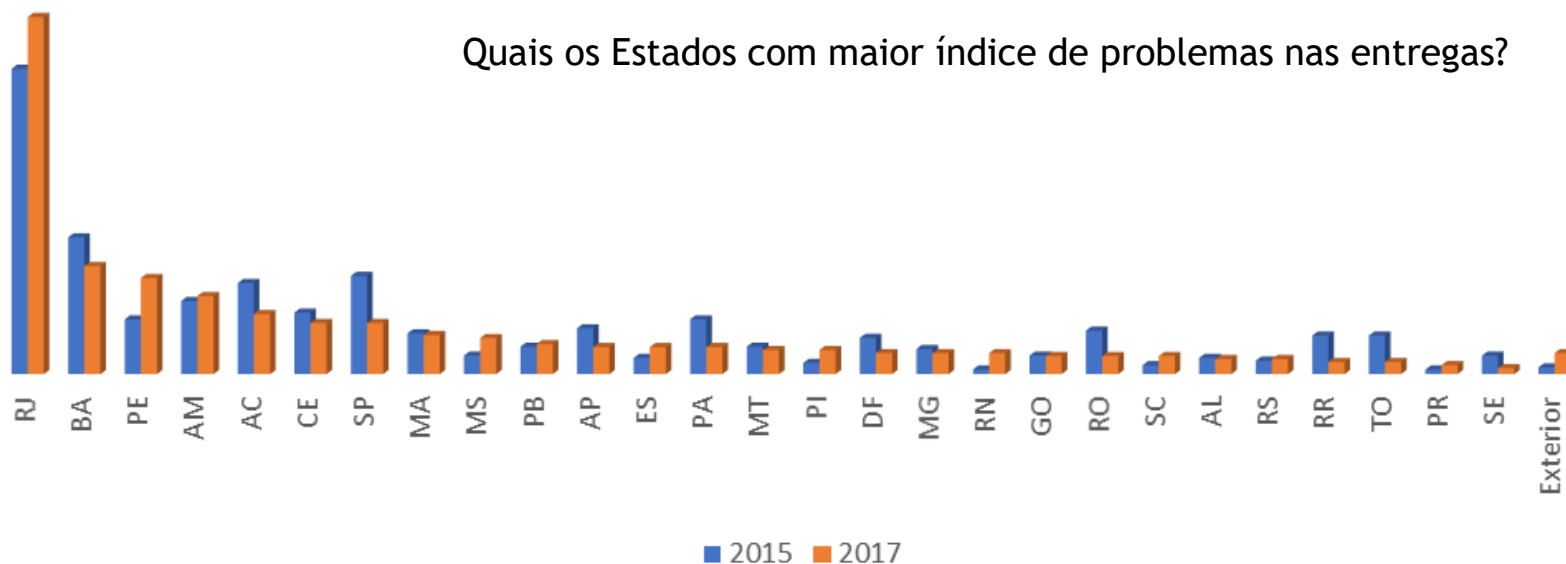


AINDA HÁ MUITO A MELHORAR

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?

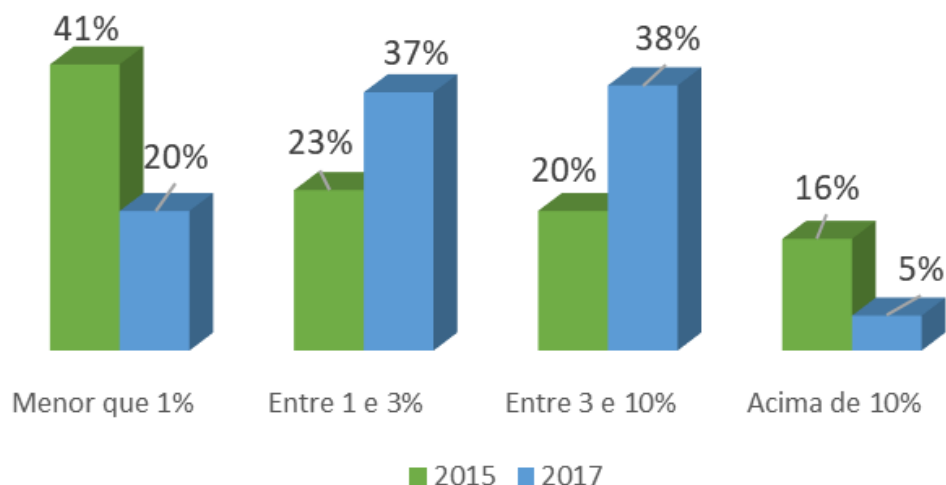


Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017



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%.

Qual o percentual aproximado de devoluções de produtos?



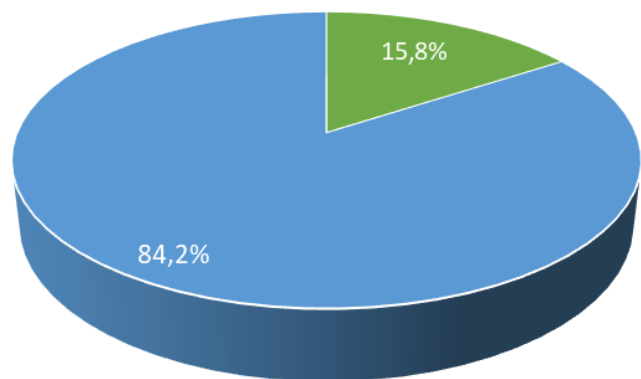
Fonte: [ABComm](#) & [ComSchool](#) 2017



NOVOS MERCADOS

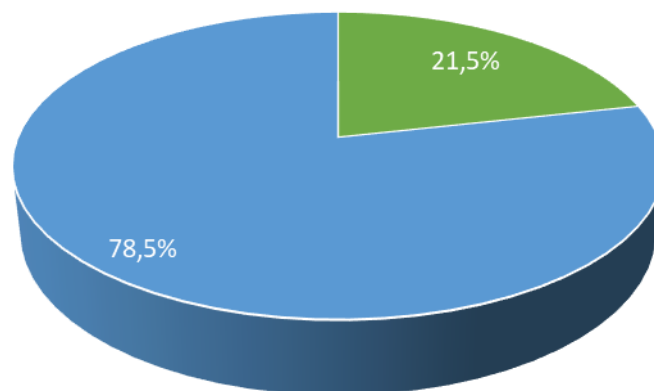
A internacionalização via e-commerce é uma realidade. Assim como há milhões de consumidores brasileiros comprando em lojas virtuais estrangeiras, conseguimos aumentar o número de lojas virtuais vendendo para outros países. Cerca de 21,5% das lojas virtuais entrevistadas disseram que já enviaram produtos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

Você já despachou mercadorias para outros países?



2015

■ Sim ■ Não



2017

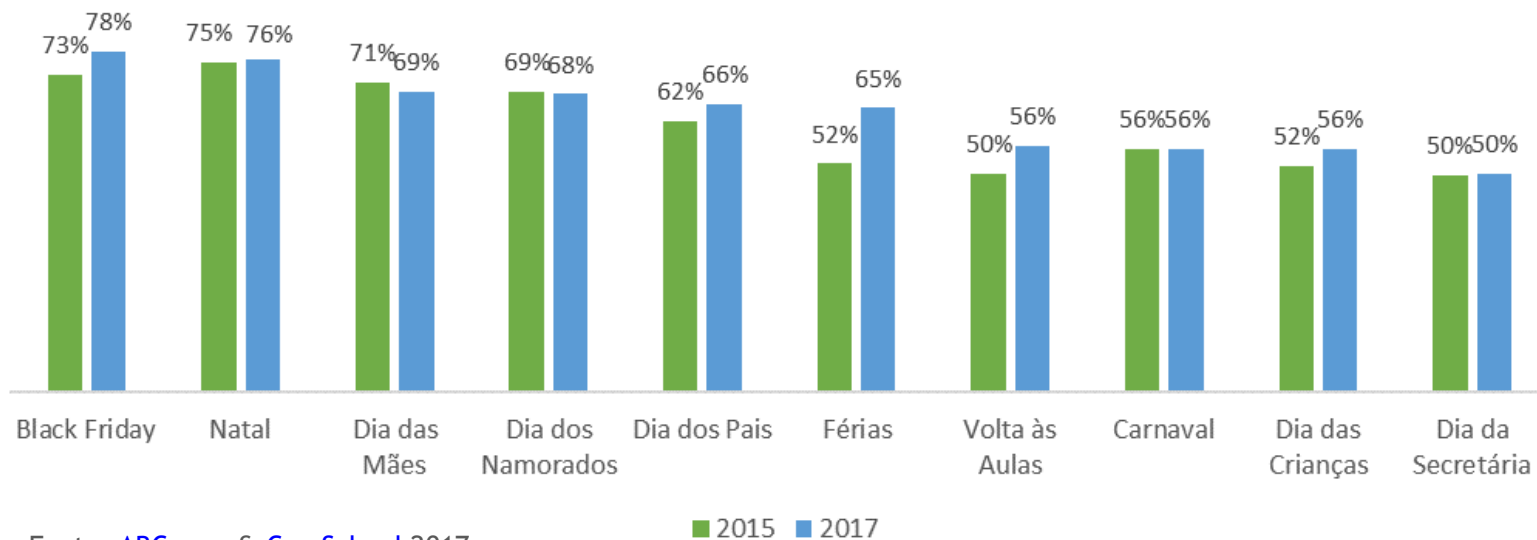
Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017



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.

Quais os melhores períodos sazonais de vendas?

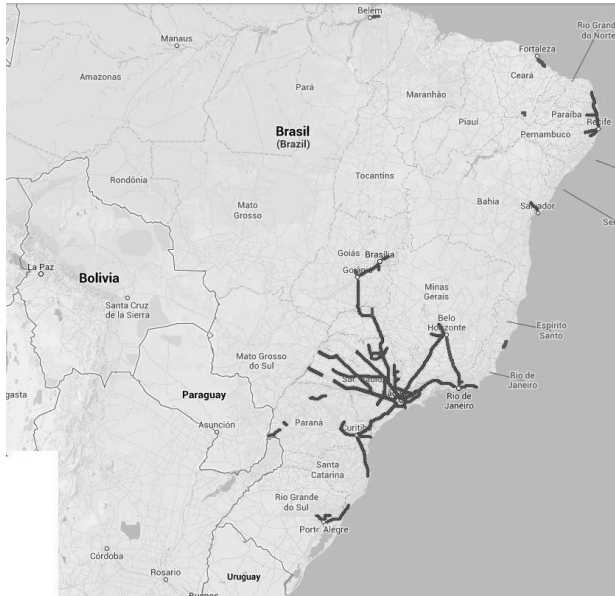


Fonte: [ABComm](http://abcomm.org) & [ComSchool](http://comschool.com.br) 2017

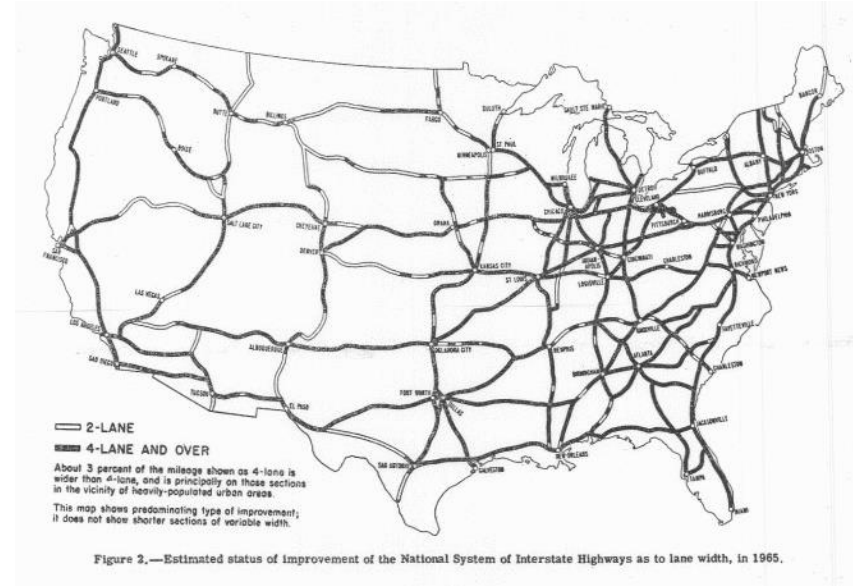


UM PROBLEMA HISTÓRICO

BRASIL - 2017



EUA - 1955



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.



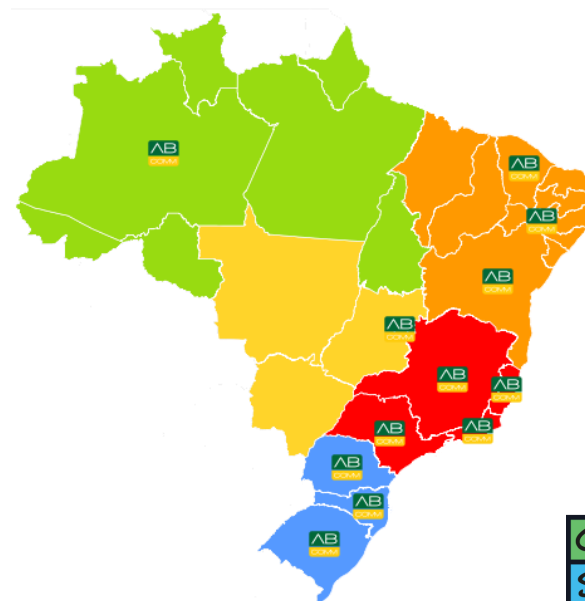
SOBRE A ABComm

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



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

