

# Apagão nas entregas do e-commerce

**Daniele Madureira**

De São Paulo

O crescimento acelerado das vendas do comércio eletrônico não tem sido acompanhado, na mesma proporção, por investimentos em infraestrutura e logística, levando a problemas na entrega dos produtos. Em 2010, os consumidores movimentaram cerca de R\$ 15 bilhões pela internet, um aumento de 40% sobre 2009, segundo a consultoria e-Bit. Mas sem condições de garantir a entrega nos prazos e condições acertadas com os clientes, aumentaram muito as reclamações sobre atraso das encomendas. Segundo o Procon-SP, as queixas sobre entregas fora do prazo feitas por consumidores do canal eletrônico mais do que dobraram no segundo semestre de 2010.

O caso da **Total Express**, uma das maiores prestadoras de serviços às empresas de comércio eletrônico do país, é emblemático. A companhia, diz seu presidente, **Marcos Monteiro**, investiu R\$ 4 milhões para comprar 24 caminhões destinados ao transporte rodoviário de mercadorias compradas pela internet. Mas só encontrou 20 motoristas habilitados para dirigir os veículos. "Quatro estão parados desde dezembro porque não tenho mão de obra qualificada". **Página B1**

**Comércio** Vendas no canal on-line crescem, mas não há infraestrutura suficiente para atender o consumidor

# Nó logístico breca o varejo na internet

**Daniele Madureira**  
De São Paulo

A Total Express, uma das maiores provedoras logísticas de empresas de comércio eletrônico do país, acaba de fazer compras. Seu presidente Marcos Monteiro investiu R\$ 4 milhões em 24 caminhões, responsáveis pelo transporte rodoviário de mercadorias compradas pela internet. Mas existe um problema: Monteiro só encontrou 20 motoristas habilitados para dirigir os novos caminhões.

"Quatro veículos estão parados no pátio desde dezembro, porque ainda não tenho mão de obra qualificada", diz ele "E olha que ofereci um prêmio de R\$ 1 mil para quem passasse no teste de seleção".

O caso da Total Express ilustra o nó logístico enfrentado pelo comércio eletrônico no país. Os varejistas veem na internet um canal ilimitado e barato para a oferta de mercadorias, fazendo com que as vendas eletrônicas cresçam em uma velocidade vertiginosa. Mas não há infraestrutura suficiente para atender a explosão do consumo on-line e o gargalo logístico aparece, na forma de atrasos crônicos na entrega. Segundo o Procon-

SP, as queixas sobre entregas fora do prazo feitas por consumidores do canal eletrônico mais do que dobraram no segundo semestre de 2010 sobre o mesmo período de 2009, de 2.074 para 5.312.

Do outro lado, o consumo dispara. Só a Máquina de Vendas, segunda maior varejista do país, vendeu em janeiro 5% mais do que em dezembro no canal on-line, o que é espantoso, considerando que o Natal é o pico de vendas do varejo. Em 2010, os consumidores movimentaram cerca de R\$ 15 bilhões pela web, uma alta de 40% sobre 2009, segundo a consultoria e-Bit.

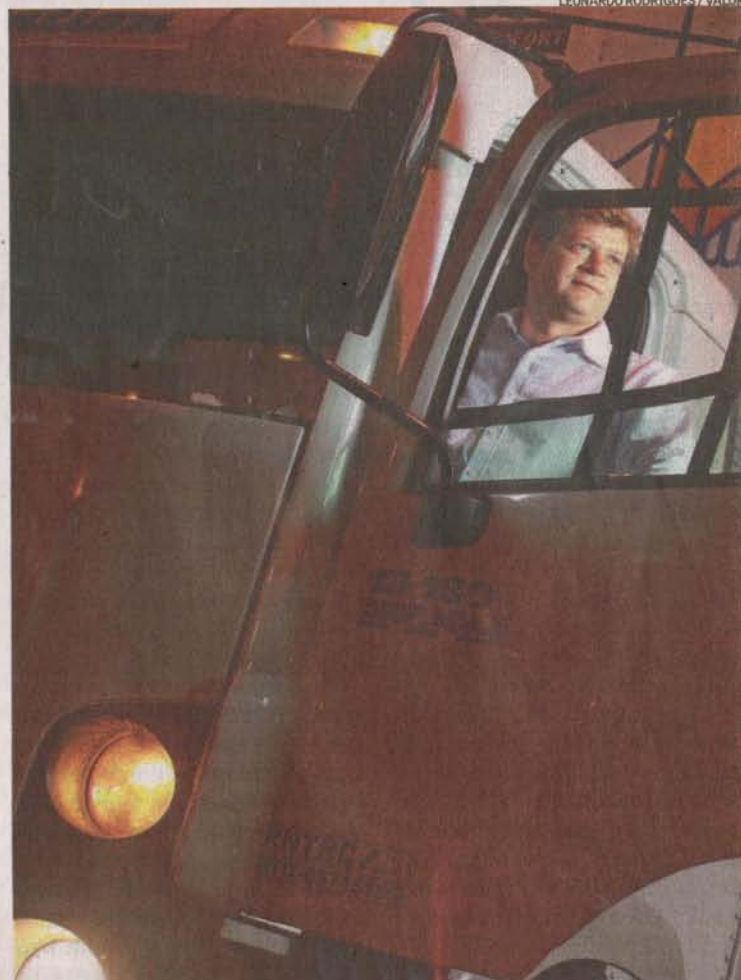
As vendas on-line vêm superando as expectativas dos próprios logísticos, o que compromete o planejamento. "Um dos meus clientes teve que rever a sua previsão de vendas nove vezes durante o ano, por conta do aumento da demanda", diz um provedor logístico. "É impossível trabalhar sem falhas em um ambiente desses", afirma.

"O provedor logístico que trabalha para o e-commerce precisa ter um grau bem superior de atendimento, como o rastreamento eletrônico, o que exige maiores investimentos", diz o consultor Gastão Mattos, que atende a Câmara Bra-

sileira de Comércio Eletrônico, onde estão as principais empresas do setor. A injeção de recursos fica em parte comprometida, por conta da queda de braço com o varejo. "Cerca de 80% das entregas do canal on-line oferecem frete grátis para atrair o consumidor, mas é claro que esse frete nunca é de graça", diz Pedro Guasti, diretor geral da e-Bit. Com isso, a negociação do preço do frete fica bem mais apertada.

Os provedores logísticos afirmam que estão fazendo a lição de casa. Os Correios, que atendem principalmente as pequenas e médias empresas de e-commerce, aumentaram de 153 para 205 o número de cidades atendidas pelo E-Sedex, seu serviço de entrega para o comércio eletrônico. "Nossas vendas cresceram 49% em janeiro em comparação a dezembro, com 1,2 milhão de entregas por mês", diz Airton Ricardo Fogos, chefe do departamento comercial de encomendas dos Correios. A estatal acaba de investir R\$ 100 milhões para aumentar em 15% a sua capacidade de transporte, com a compra de veículos maiores. Em São Paulo, substituiu as motos por vans.

Ver mais na página B6



Monteiro, da Total Express, não acha motoristas para os caminhões novos

Para renovações de 2011,  
conte com a nossa experiência.



**Grant Thornton**

T +55 11 3886 4800

[www.GrantThornton.com.br](http://www.GrantThornton.com.br)

Audit · Tax · Advisory