13/06/2014 - FGV-EAESP divulga 16ª Pesquisa de Comércio Eletrônico no Mercado Brasileiro

O estudo aponta que a média de gastos e investimentos em comércio eletrônico cresceu 127% nos últimos 10 anos

O Centro de Tecnologia de Informação Aplicada (GVcia) da Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (FGV-EAESP) divulga a 16ª Pesquisa de Comércio Eletrônico no Mercado Brasileiro.
Coordenado pelo professor Alberto Luiz Albertin, da FGV-EAESP, o tradicional estudo, feito desde 1998 e considerado uma referência na área de comércio eletrônico, contou com a participação de 528 empresas de vários setores econômicos, ramos de atividades e portes. As organizações, tanto nacionais como multinacionais, operam no mercado brasileiro e atuam em diversos níveis no ambiente digital.

Entre os resultados obtidos, destacam-se:

Mercado consolidado: as empresas vêm tendo sucesso e investindo de forma significativa e crescente neste novo ambiente. O Comércio eletrônico no Brasil está totalmente consolidado e é parte importante do mercado. O crescimento em relação ao ano passado foi observado tanto nas transações negócio-a-negócio (+3,31%) como nas transações negócio-a-consumidor (+8,23%).

Principais usos e contribuições do comércio eletrônico nas empresas: As empresas avaliam que as principais contribuições de comércio eletrônico (CE) estão relacionadas com a melhoria das novas oportunidades de negócio, sua utilização como estratégias competitivas mais efetivas e aprimoramento do relacionamento com os clientes. A adequação organizacional e tecnológica apresentou crescimento significativo: 96% das empresas de CE usam a web para alguma parte ou tipo de relacionamento com cliente.

Investimentos: A média de gastos e investimentos de comércio eletrônico cresceram 127% nos últimos 10 anos. “As empresas estão utilizando cada vez mais a infraestrutura de Internet e das aplicações de comércio eletrônico como meio para a realização de seus processos de negócio, com clara predominância daqueles relativos ao atendimento a cliente”, explica Albertin. As empresas pesquisadas apontaram crescimentos nos seus níveis de gastos e investimentos maiores que nos últimos anos, atingindo a média geral de 2,04% do faturamento líquido das empresas, de 0,62% no setor indústria, 2,01% no de Comércio e 2,97% no de Serviços. Notou-se o maior crescimento deste índice para o setor de Comércio, acompanhado de perto pelo setor de Serviços.

Valores: As transações de negócio-a-negócio representam 71,88% do valor do mercado total, e 42,36% para negócio-a-consumidor. “Os índices confirmam a evolução do comércio eletrônico e que a tendência é de crescimento, agora mais efetivo e buscando retornos dos investimentos realizados”, afirma o professor.

Atendimento ao cliente: As empresas continuam utilizando as aplicações de comércio eletrônico principalmente nos processos de atendimento a cliente referentes a recebimento de pedidos, suporte a utilização e divulgação de informações. Em relação aos processos de cadeia de suprimentos, a maior utilização é para solicitação de suprimentos e envio de pagamento.

Principal finalidade do comércio eletrônico para empresas: Pelo oitavo ano consecutivo o aspecto de privacidade e segurança foi superado pelo aspecto de relacionamento com clientes como o aspecto mais importante para as empresas. Nas últimas três edições da pesquisa, o aspecto também foi superado pelo alinhamento estratégico e adoção de clientes.

Serviços: O setor de serviços apresenta um índice de gastos e investimentos em TI e CE, em relação à receita líquida, maior do que os demais setores. Essa situação é explicada pela participação dos bancos neste setor.

Indústria: O setor de indústria foi o que apresentou o maior crescimento na utilização do CE no seu relacionamento com fornecedores, sendo que esta situação é bastante influenciada pelo aumento da utilização de aplicações de CE nos processos relativos à cadeia de suprimentos.

Comércio: O setor de comércio apresentou um índice maior em relação à proporção dos gastos e investimentos em TI e CE. Esta situação é adequada em relação às características deste setor e dos produtos e serviços por ele transacionados.

Cadeia de suprimentos: Os processos de cadeia de suprimentos são os que apresentam crescimentos maiores, de forma coerente com a atenção que as empresas deram aos processos de e-procurement e logística, principalmente para materiais indiretos. Nestes processos, destaca-se o subprocesso de solicitação de suprimentos.

Sobre a FGV-EAESP - Criada em 1954, a Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getulio Vargas (FGV-EAESP) foi a primeira escola de administração fundada na América Latina e mantém uma longa tradição na formação de líderes na área empresarial, governamental e acadêmica. Conhecida como um dos centros acadêmicos de maior prestígio nas áreas de Negócios e Administração Pública, a Escola se caracteriza pelo constante desenvolvimento de pesquisas e estudos pioneiros e pela vanguarda do conhecimento aplicado, divulgados em publicações e projetos realizados em seus diversos Centros de Pesquisas. Nos últimos anos, vários programas de seu portfólio de cursos foram listados em diversos rankings nacionais e internacionais. A FGV-EAESP se destaca como a Melhor Escola de Negócios no Brasil, com nota máxima na avaliação do MEC e como a 1ª instituição da América Latina e uma das poucas no mundo a obter a tríplice acreditação internacional de qualidade de ensino, que inclui o reconhecimento das seguintes agências: AACSB, EFMD e AMBA.

GWA Comunicação Integrada