



A PERCEPÇÃO DOS CLIENTES SOBRE A QUALIDADE DA LOGÍSTICA DO E-COMMERCE

Marcus Quintella
Marcelo Sucena

É inegável a importância que as tecnologias têm para a maioria das pessoas nos dias atuais. Em tempos de pandemia da COVID-19, ficou clara a relevância das tecnologias modernas para proporcionar o “encurtamento” das relações humanas e, principalmente, para a obtenção de algum produto ou serviço, na qual a logística é o destaque.

Nesse contexto, surge a necessidade de se identificar o valor da logística para o cliente final, ou seja, aquele que busca, mesmo de forma inconsciente, os 7Rs, que são: produto certo, no lugar certo, com o preço certo, com a qualidade certa, na hora certa, na quantidade certa, para o local (cliente) certo.

Assim, a **FGV Transportes** desenvolveu um modelo matemático para processar dados coletados por intermédio de enquête ocorrida em outubro/2021, em parceria com a **Associação Brasileira de Comércio Eletrônico - ABCOMM**, que permite a geração do **Índice da Qualidade da Logística do E-commerce - IQLE**, além de outros dados substanciais para que sejam entendidos os aspectos inerentes a essa atividade fundamental.

A maioria dos respondentes da enquête (51%) identificam-se como do gênero feminino, com faixa etária distribuída de forma equilibrada, em torno de 20% para os períodos 18 a 30 anos, 31 e 40 anos e 41 a 50 anos. Quanto à formação acadêmica, mais de 40% têm nível superior, sendo acompanhada de pessoas com pós-graduação *lato sensu* (30%).

Quanto ao perfil das encomendas, um terço das pessoas efetuam compras pelo menos uma vez por mês, com um produto (43%), em média por solicitação e frete gratuito (40%).

No que tange à percepção dos clientes quanto à qualidade do serviço de entrega (PCQSE), a nota final apontou valor mediano de 5,75, numa escala de 0 e 10. A maior contribuição para esse valor foi do quesito “tempo de entrega”, com nota de 7,19, sendo esse item indicado como o mais importante para o público. A pior nota apontada foi para

o “preço do frete” (3,76), apesar desse quesito ser o quarto em importância, dos sete avaliados.

Para a percepção dos clientes quanto à qualidade do serviço de atendimento após a efetivação da compra (PCQAC), a nota obtida foi de 5,88, com a pior contribuição negativa para o atendimento após a ocorrência de falha na entrega.

O valor do **IQLE** é obtido pelo processamento em modelo matemático dos atributos que compõem a PCQSE e a PCQAC, redundando em valor final de 5,33. A percepção geral dos clientes é de que quase 60% encontram-se satisfeitos com os serviços de entrega do *e-commerce*.

Como podemos perceber, pela ótica do cliente final, ainda há relativa margem de melhoria dos serviços de *e-commerce* no Brasil. É possível investir em aspectos que estão vinculados à confiabilidade do serviço, como por exemplo, os processos de acompanhamento da entrega e acesso fácil aos canais de reclamação, em caso de alguma falha.

O mercado de logística do *e-commerce* tem apresentado aumento de concorrência pela entrada de empresas e aperfeiçoamento das existentes, reduzindo o predomínio dos Correios, ainda com 55% das entregas, mas com aproximação do Mercado Livre Envios Full, com 32%.

Percebe-se também que as empresas transportadoras têm reduzido substancialmente o tempo de entrega, apontado como valor primordial para os clientes. Entretanto, registra-se, em consequência, certa variabilidade no tempo de entrega, com atrasos, mas também com antecipações, o que pode provocar atraso em segunda tentativa, caso o cliente não esteja no local de recepção da mercadoria.

“Este artigo expressa a opinião de seus autores, não representando, necessariamente, a opinião institucional da FGV”

Apoio institucional

