

AVENPES

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

Ilmo. Senhor

Heber Viana de Resende

Secretário de Estado de Desenvolvimento

Assunto: Análise de Competitividade do Setor de Vendas não Presencial do Estado do Espírito Santo.

A Associação de Vendas Não Presencial do Espírito Santo – AVENPES, tem monitorado ao longo de cinco anos as capacidades das Empresas de E-commerce do Estado, suas variações, avanços, investimentos e crescimento. Para acompanhar metodicamente os níveis de competitividade foram organizados indicadores capazes de refletir os níveis de desempenho e de concorrência dos pontos apresentados, por meio de questionários encaminhados às Empresas.

As variáveis que formam os indicadores de monitoramento setorial referem-se aos recursos humanos, investimentos sociais e crescimento econômico, que agregam valor de transformação, desenvolvimento e geração de empregos. Estes por sua vez, estão diretamente ligados aos resultados da balança comercial.

CONTEXTUALIZAÇÃO DO SETOR

PERFIL CAPIXABA 2018, dados levantados juntos as Empresas de Venda Não Presencial. Estes dados servem de instrumento de avaliação da competitividade do setor, suas tendências e perspectivas.

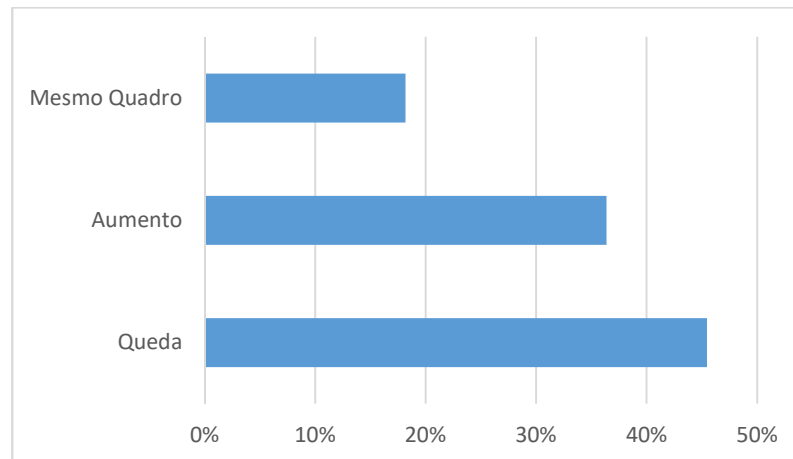
Para uma Empresa de fato funcionar bem, é importante que todas as suas áreas atuem de forma satisfatória. A cada ano os empresários compreendem que manter excelência na gestão dos Recursos Humanos tem grande relevância dentro da organização. A boa gestão de Recursos Humanos permite não só conhecer as variações do quadro em números, mas, temas ligados a capacitação e qualificação de funcionários, suporte em segurança e saúde, que são considerados como fontes importantes para o entendimento das Empresas e do setor.

AVENPES

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

Gerenciar pessoas e cuidar do ambiente social da organização está ligado ao funcionamento de todas as áreas organizacionais das Empresas, e melhoram o ambiente de trabalho e a produtividade.

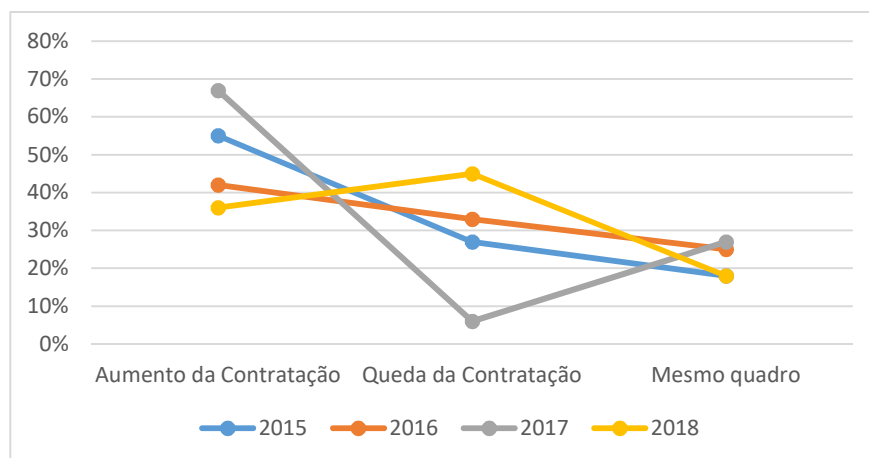
Quadro de Funcionários das Empresas



Observamos que 36% das Empresas indicaram aumento na contratação, 18% permaneceram com o número estável, e 45% apresentaram queda no número de funcionários.

Num quadro comparativo com os anos anteriores, observamos que as empresas obtiveram um melhor resultado em 2017 quando 67% delas tiveram aumento em seu quadro.

Quadro Comparativo



AVENPES

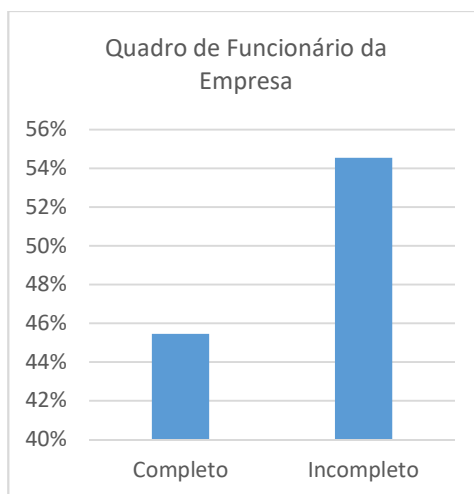
ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

Em contrapartida 55% das Empresas entrevistadas consideram que para suas atividades atuais o quadro de funcionário está incompleto. A falta de profissionais qualificados no mercado e o custo para recrutar, selecionar e qualificar os profissionais são as dificuldades apontadas pelas Empresas. O ano de 2018 também foi marcado por instabilidade política e econômica o que sobrecarregou o cenário empreendedor do Brasil.

Nossa expectativa era que este panorama se estabilizasse em 2018, fato que não ocorreu.

O nível de escolaridade dos contratados foi superior para funcionários com Pós-graduação e inferior para funcionários com apenas o fundamental.

Quadro de Funcionários



Uma das associadas instalada há 04 anos no Espírito Santo indicou a contratação de 58 novos profissionais, o que nos fortalece de boas perspectivas para 2019.

Segurança no Trabalho

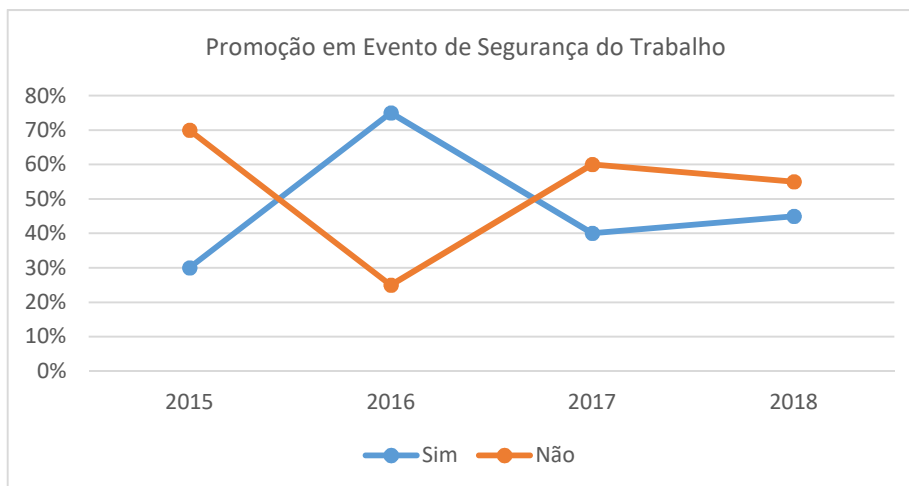
Segurança no trabalho, ações sociais e ambientais, bem como a qualificação profissional, são temas que contribuem com a solidificação e modernização do desenvolvimento, são desafios em todo o mundo. Em 2017 estas ações apresentaram

AVENPES

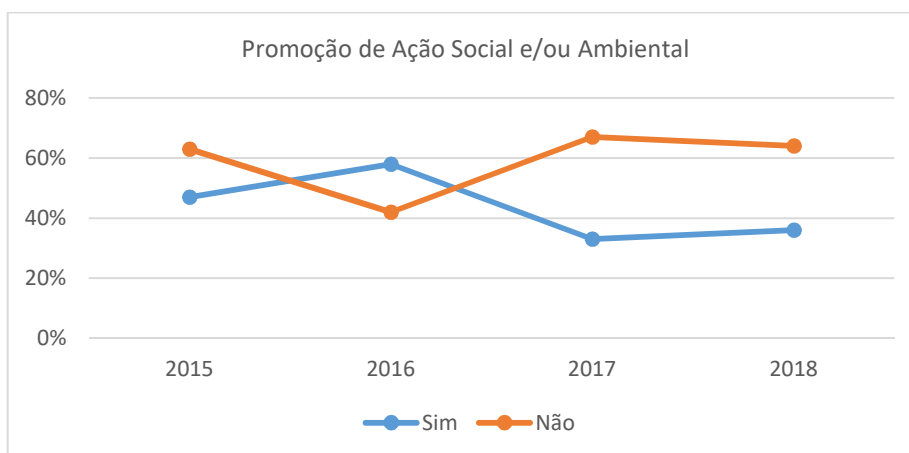
ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

uma ligeira queda, apesar da conscientização em torno dos temas. Acreditamos que a queda do investimento nestas áreas, se deu como reflexo sofrido pelas empresas diante da inconstância do cenário econômico nacional. Entretanto em 2018 estes números começaram a reagir de forma positiva, conforme podemos observar nos gráficos abaixo apresentados.

Evento de Segurança do Trabalho



Ações Sociais e Ambientais



“Temos nosso plano de gerenciamento de resíduos – Planos de conscientização – 3R: Reduzir, Reutilizar e Reciclar (destinado a papel) e Café na Caneca Faz Bem Pra Saúde e Meio Ambiente”. (Associada AVENPES)

A utilização da logística reversa, a destinação dos resíduos, a coleta seletiva e projetos sociais são algumas das ações produzidas por 36% das Empresas, as

AVENPES

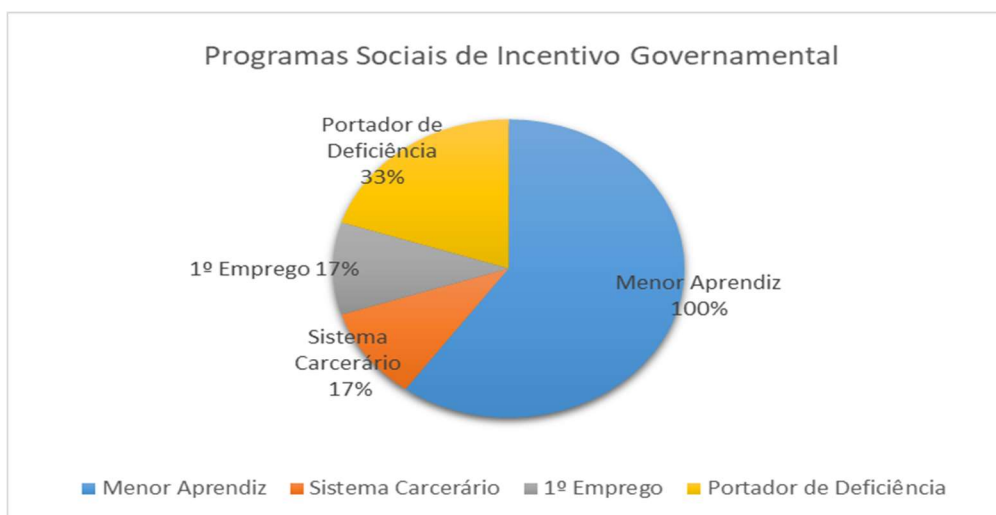
ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

mesmas indicam que o local de armazenagem e transporte do material reciclável são os pontos de maior dificuldade.

O amadurecimento empresarial nas ações sociais e ambientais, transforma positivamente a Empresa perante seus clientes ou consumidores, outro benefício gerado é diretamente ligado à qualidade de vida dos funcionários.

A presença de atitudes como: otimização do uso de recursos naturais; desenvolvimento de programas para a diminuição de impactos ambientais; desenvolvimento de programas de inclusão social; promoção e adoção de programas e práticas de reciclagem; compreensão e respeito às diversidades culturais entre outros como, solidifica a economia e valoriza a marca.

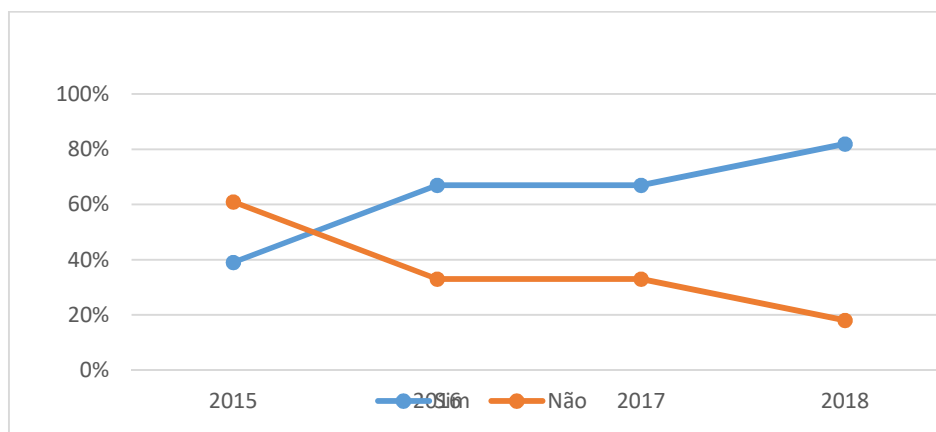
Outro dado que consideramos importante é a participação das Empresas em programas sociais. Esta participação poderia ser maior com divulgação direta do Estado para o empresariado. Hoje, 55% das Empresas indicaram a participação em programa social de incentivo governamental, destas 100% indicou a participação no Programa Menor Aprendiz.



Capacitação e Qualificação Profissional

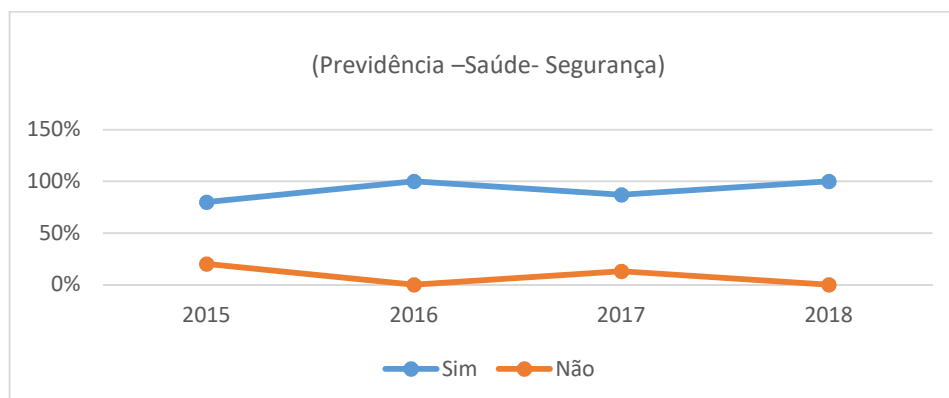
Os Indicadores da capacitação e qualificação profissional mostram que as Empresas Capixabas, buscam manter bons resultados com profissionais conectados às transformações do mercado. O investimento em saúde e previdência destes profissionais vem mantendo um bom resultado e crescente a cada ano.

Qualificação ou Capacitação Profissional



“Congresso de atendimento, Plataforma Moodle, Congresso Internacional de Compliance, Planejamento financeiro, Primeiros Socorros, Políticas e Compliance, Google Analytics, Tableau, Direção Defensiva, E-Social e E-Reinf”. (Associada Avenpes)

Assistência ao Trabalhador



AVENPES

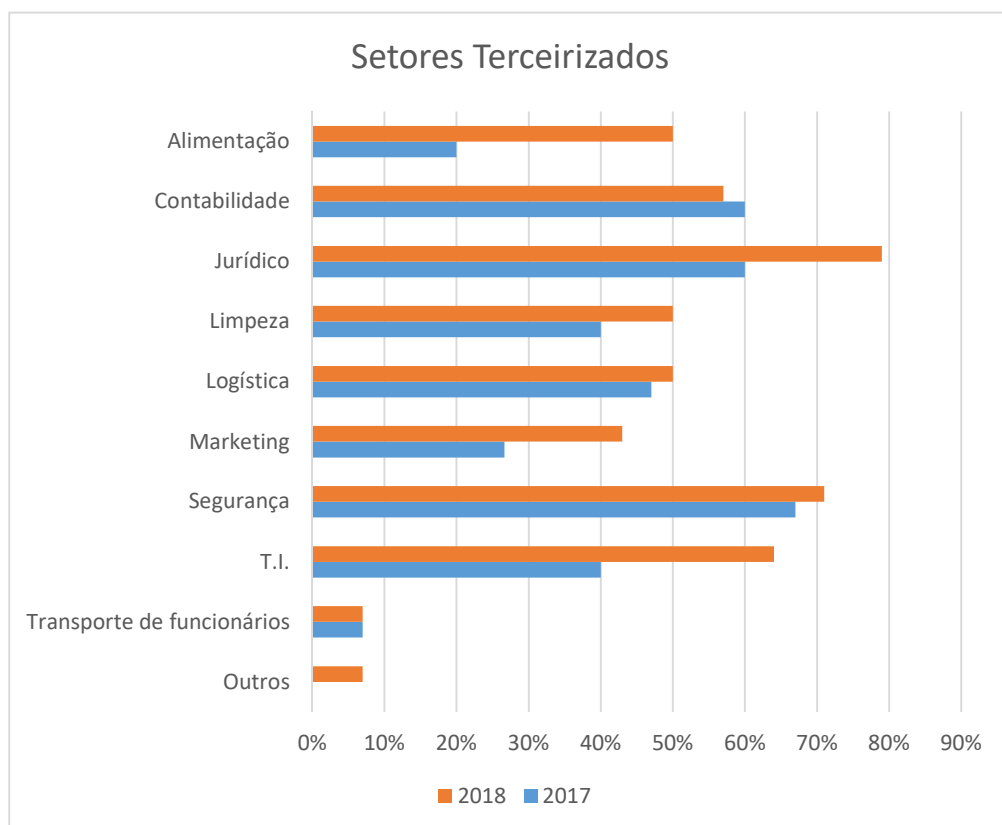
ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

Os trabalhadores são o principal elemento da estrutura produtiva das empresas, a saúde ocupacional, reconhecida pela generalidade da comunidade científica e por organismos internacionais como a Organização Mundial de Saúde, representa um conjunto de ferramentas fundamental para garantir as adequações e condições de segurança e saúde nos locais de trabalho. Como consequência, a legislação de diversos Estados vem afirmando uma cultura de implementação de boas práticas laborais. Neste processo a conscientização do trabalhador em zelar pela sua segurança e saúde, aprendendo e pondo em pratica as prescrições de segurança e de saúde no trabalho é fundamental e todos saem ganhando.

Terceirização

A Terceirização é considerada na organização estrutural, geração de empregos que não está ligada diretamente a atividade-fim das Empresas. Obtivemos os seguintes dados em torno desta questão:

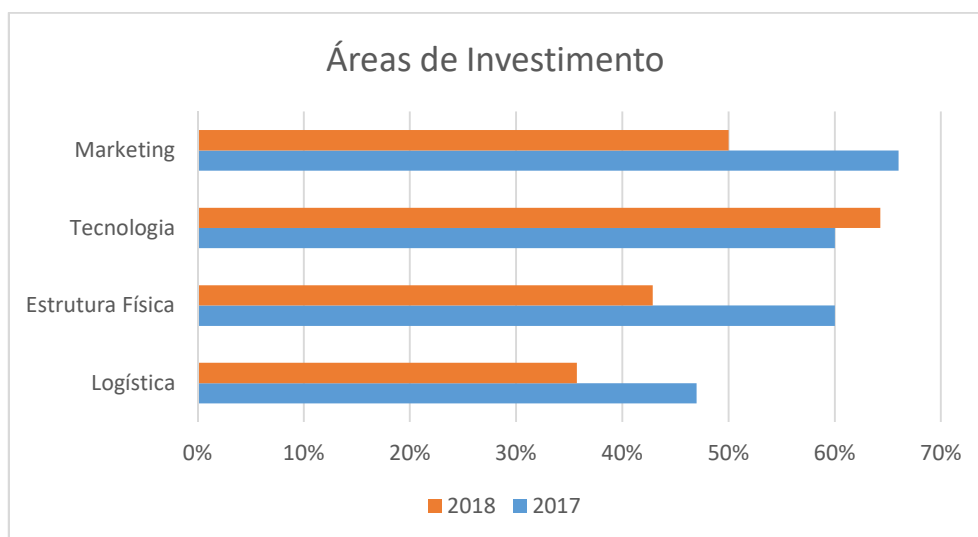
- 100% das empresas disseram que pelo menos três setores são terceirizados, aumentando a proporção que era de um em 2017.
- O setor terceirizado que mais recebeu investimento foi o Jurídico, seguido por segurança patrimonial e TI.
- A alimentação foi a que apresentou maior crescimento entre os setores terceirizados, seguida pela TI.



Investimento

Em 2018 pela primeira vez desde que iniciamos a pesquisa, algumas Empresas responderam o questionário da AVENPES, indicando que não investiram em nenhuma das áreas mencionadas na pesquisa.

Dentro das Empresas a área que recebeu maior investimento, foi tecnologia 64% das Empresas investiram nesta área, seguida por marketing e estrutura física. Logística, que costuma ser destaque em investimentos atingiu a marca de 36%.

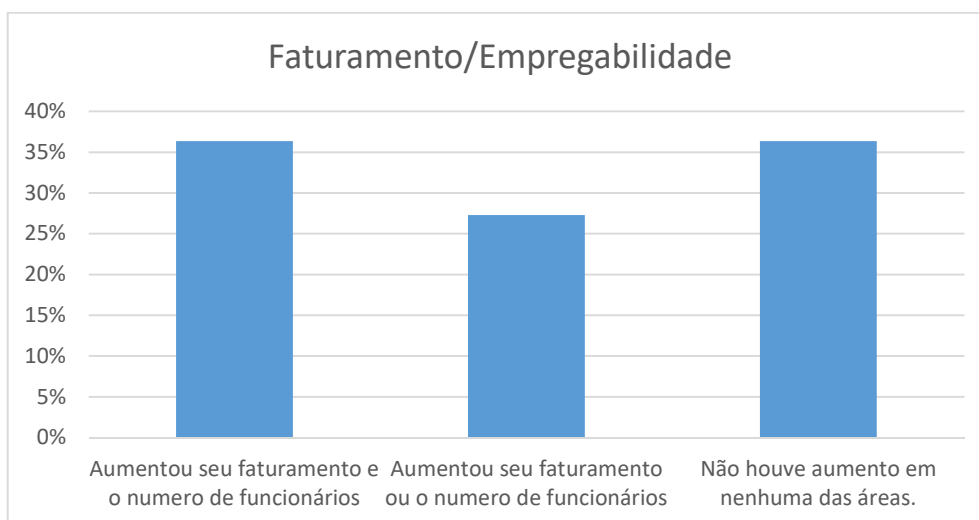


Faturamento

De um modo geral apenas 64% das empresas indicaram aumento de faturamento com ou sem a contratação de funcionários. A tendência mundial do e-commerce é um cenário de crescimento sólido e consistente, isto é o que aguardamos para o Brasil e para o Espírito Santo em 2019.

AVENPES

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO



O total das Empresas considera que a redução da carga tributária está diretamente relacionada com o aumento da competitividade, esta relação gira em torno de 86% para os entrevistados.

“O aumento da carga tributária impacta 90% na nossa operação. O cliente é sensível à oscilação de preços pelo aumento da carga tributária repassada aos produtos na venda.”. (Associada AVENPES)

“Quanto mais agressivo (menor) for a carga tributária, conseqüentemente melhora o preço ao consumidor, tornando a empresa competitiva no segmento.”. (Empresa COMPETE)

A Secretaria de Estado da Fazenda – SEFAZ, indicou que em 2018 o Estado arrecadou R\$ 92.534.567 (noventa e dois milhões, quinhentos e trinta e quatro mil e quinhentos e sessenta e sete reais) em ICMS, das Empresas inscritas no COMPETE de Venda Não Presencial, o faturamento do setor girou em torno de R\$ 5.439.663.123 (cinco bilhões, quatrocentos e trinta e nove milhões, seiscentos e sessenta e três mil e cento e vinte e três reais).

NÚMEROS BRASIL

Os dados a seguir foram retirados do relatório Webshoppers 39 da EBIT/Nielsen, que acompanha o mercado eletrônico desde seu início, sendo referência no país.

As vendas online apresentam crescimento maior que o varejo tradicional em praticamente todos os países que já operam o comércio eletrônico. Isso se torna ainda mais evidente para a venda das marcas líderes de mercado, que globalmente cresceram 05 vezes mais no e-commerce, quando comparado ao offline.

Alguns dos destaques do relatório são:

- Após dois anos, E-commerce volta a crescer dois dígitos em 2018.
- Brasil alavanca o crescimento da América Latina, a qual cresceu 17,9% em comparação com 2017.
- O E-commerce ganha importância e passa a fazer parte do dia a dia do consumidor. São 58 milhões de consumidores que fizeram pelo menos uma compra online em 2018
- 10 milhões de consumidores fizeram sua primeira compra online no ano de 2018.
- Conectividade e Logística/Impostos-Tributos ainda são as maiores barreiras do mercado, incluindo nesta conta a internet brasileira ser três vezes mais lenta que a média global.
- O número de pedidos é o responsável pelo crescimento do E-commerce em 2018 e, a categoria de baixo ticket médio foi a que mais contribuiu para o crescimento, como a categoria de perfumaria e cosméticos que registrou alta de 51%.
- A democratização do setor M-Commerce (compras realizadas via dispositivo móveis: celular, tablets, aplicativos), cresceu 41% em pedidos.
- O Espírito Santo se mantém como mercado potencial no crescimento por área e oportunidades de investimentos

Após duas décadas e meia enfrentando diferentes momentos econômicos, o mercado demonstra certa maturidade para o crescimento mais homogêneo e sólido, a economia brasileira segue em processo de recuperação e o comércio eletrônico aparece como oportunidade de empreendedorismo e conexão, por meio de novos modelos de negócio que surgem potencializando as operações online e aplicativos

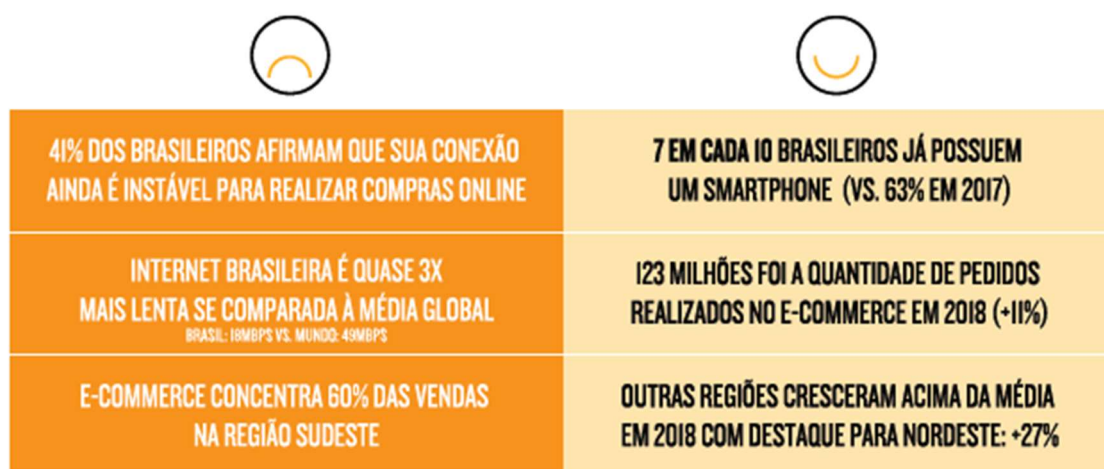
AVENPES

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

que ganham espaço e diversidade, o Marketplace entra no jogo como tendência definitiva.

O Consumidor brasileiro se tornou ativo, conectado e consciente, A popularização do smartphone, da banda larga e do acesso 4G assumem um papel de protagonismo neste comportamento.

DESAFIOS DO CRESCIMENTO



Fonte: eMarketer, Nielsen | Homescan, Ebit | Nielsen

Apesar dos problemas de qualidade no fornecimento de conexão, 41% dos brasileiros afirma que sua conexão ainda é instável, (três vezes menor que a média global), a parcela da população com menor renda opta por apenas um dispositivo: o smartphone, este dispositivo impulsiona a venda da categoria telefonia e contribui para o crescimento do M-commerce, atualmente com a importância de faturamento total de 18,2%.

Quando falamos em logística de entrega, a ausência de limites que a internet proporciona para comprar de qualquer lugar, na prática não acontece 100% no Brasil. Os desafios vão desde áreas onde não há segurança para realização de entrega a áreas sem cobertura por empresas de transporte.

“Mesmo em um ano turbulento, com eventos como a copa do mundo, eleições, alta do dólar e os impactos da Greve dos Caminhoneiros, o comercio eletrônico

AVENPES

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

brasileiro manteve a curva de crescimento em 2018 e registrou faturamento de R\$ 53,2 bilhões, alta nominal de 12% comparado a 2017.” *EBIT relatório 39, Capítulo 2.*

Já contamos com 58 milhões de consumidores online, ou seja, 27% da população brasileira. O setor é fomentado principalmente pelo número de pedidos que em 2018 alcançou a marca de 123 milhões, com um ticket médio em alta de R\$ 434,00.

VENDAS ONLINE DE BENS E CONSUMO (R\$Bi)



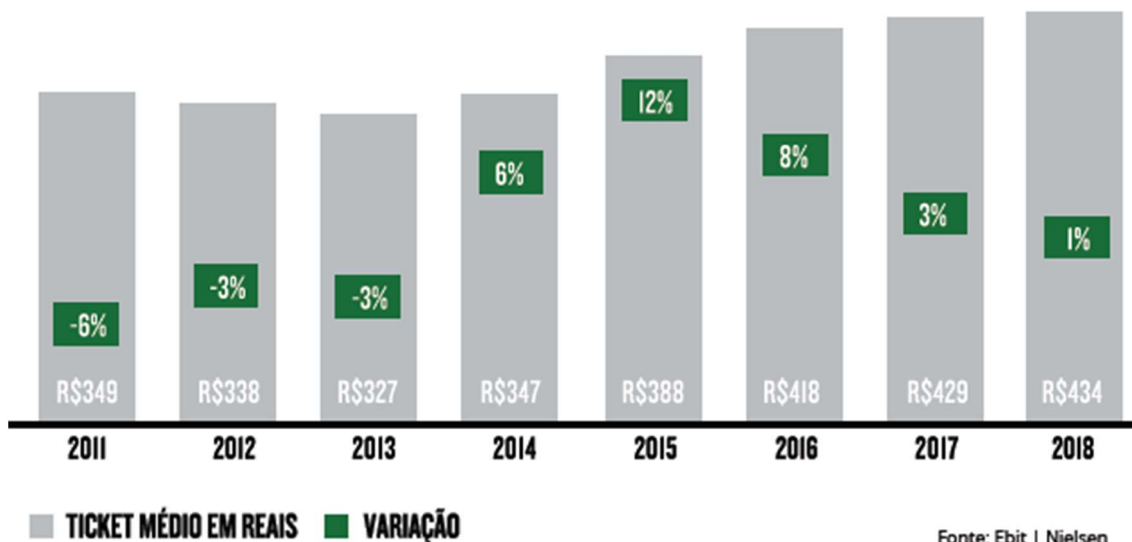
DO CRESCIMENTO DE 12% EM FATURAMENTO DO E-COMMERCE 2018	
# PEDIDOS	+11%
CONSUMIDORES	+6%
TICKET MÉDIO	+1%

Fonte: Ebit | Nielsen

A busca por rendas alternativas aumentou consideravelmente no Brasil em 2018, impulsionada pela desaceleração econômica e pelo aumento da taxa de desemprego (68% em 2018, vs. 58% em 2017, segundo o estudo Consumer 360 - Confronting What's Next da Nielsen Brasil). Serviços e produtos convencionalmente offline, como catálogo de venda direta (que hoje já contam com páginas de e-commerce personalizadas para os consultores de venda) e comida caseira foram também algumas das saídas que os brasileiros desempregados (7%) encontraram como alternativa de renda.

Mesmo o ticket médio sendo o maior registrado no e-commerce brasileiro, 2018 também foi marcado pelo aumento de pedidos de menor ticket, reflexo da chegada de novos consumidores.

TICKET MÉDIO



O cenário de incerteza perante a economia proporcionou o aumento do volume de compras à vista com queda da compra em um número muito alto de parcelas, o que também demonstra amadurecimento do consumidor.

PRINCIPAIS MEIOS DE PAGAMENTO

PRINCIPAIS FORMAS DE PAGAMENTO	2016	2017	2018	TÍCKET MÉDIO 2018
À VISTA	+42,2%	+49,8%	+54,2%	R\$ 345,00
2 - 3 VEZES	+24,5%	+18,7%	+19,0%	R\$ 233,00
4 - 12 VEZES OU MAIS	+33,4%	+31,5%	+26,8%	R\$ 754,00

Para a Associação Brasileira de Comércio Eletrônico (ABComm), o comércio eletrônico brasileiro, deve atingir um volume de vendas de R\$ 79,9 bilhões em 2019. De acordo com a entidade, caso essa projeção se cumpra, o montante representaria um crescimento de 16% quando comparado com o resultado atingido em 2018 pelas lojas virtuais do País, sendo o maior avanço anual verificado desde 2015.

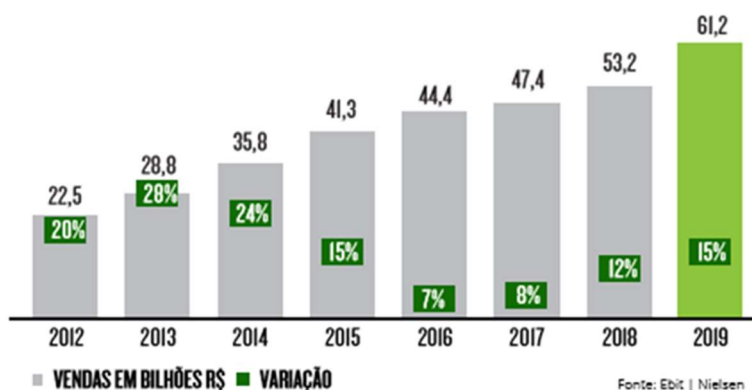
AVENPES

ASSOCIAÇÃO DAS EMPRESAS DE VENDA NÃO PRESENCIAL DO ESPÍRITO SANTO

Já o Relatório do Ebit considera 15% de crescimento com faturamento em torno de R\$ 61,2 bilhões.



FATURAMENTO	R\$ 61,2 bi	↑ 15%
PEDIDOS	137 mi	↑ 12%
TICKET MÉDIO	R\$ 447,00	↑ 3%



Acreditamos que estas ações desenvolvidas pela AVENPES junto às Empresas e empreendedores, o interesse do Estado em buscar modernizar seus horizontes financeiros, resultam cada vez mais um ambiente de desenvolvimento sólido com resultados positivos a cada ano, tudo dentro das perspectivas econômicas do país.

Consolidar o Espírito Santo como ambiente favorável à instalação e desenvolvimento desta modalidade de negócios, confiando na capacidade de competitividade destas Empresas é meta da AVENPES.

Olhando para o nosso universo de e-commerce, podemos afirmar que temos um cenário promissor para 2019. Primeiro, porque as vendas online continuarão crescendo de forma bastante animadora, acima de dois dígitos e segundo, porque temos cada vez mais um aprimoramento nas atividades do e-commerce, que precisa estar conectado com tecnologia e logística de ponta. No cenário nacional, o Estado tem características de agilidade, dinâmica e conexão com as transformações econômicas da atualidade.

Cordialmente,

ROGERIO MUNIZ SALUME

AVENPES