



1º Diagnóstico do varejo online de Farma

konduto ——— MAEZTRA



ÍNDICE

- Introdução
- Dados físico x e-commerce
- Ticket médio, volume de vendas e pedidos
- Itens mais vendidos
- Medicamentos mais vendidos
- Frete, promoções e datas comemorativas
- Regiões com maiores vendas
- Marketplaces e aplicativos
- Formas de pagamento
- Desafios e Raio X da fraude do setor
- Marcas mais buscadas
- Perfil de consumidor
- Principais ações online do setor
- Futuro: o que o consumidor espera?

INTRODUÇÃO

ATUAÇÃO CADA VEZ MAIS FORTE NO AMBIENTE ONLINE

O novo cenário de consumo mudou hábitos em todo o mundo, mas algo permaneceu intacto: a necessidade da sociedade em continuar sua busca por mais qualidade de vida.

Obviamente que, dentro do atual cenário, o setor farmacêutico desempenha um papel ainda maior. Mesmo já sendo um segmento acostumado a exercer função especial tanto na economia quanto no social, as transformações que esse mercado está passando não possuem precedentes. Isso tem total ligação com o ambiente online.

Este relatório foi feito em parceria entre a **Maeztra**, uma consultoria que desenvolve, implanta e gerencia soluções em vendas online, e a **Konduto**, pioneira mundial na utilização das tecnologias de machine learning e monitoramento de comportamento de navegação para combater a fraude online.



O objetivo é apresentar um panorama completo da atuação do setor farmacêutico no ambiente online e, assim, entender melhor a realidade não apenas do segmento, mas do e-commerce como um todo.

O SETOR FARMACÊUTICO FOI UM DOS QUE MAIS CRESCERAM NOS ÚLTIMOS DOIS ANOS, TANTO NO AMBIENTE FÍSICO QUANTO NO ONLINE

81.063 lojas físicas cadastradas no país até dez/2020
(Abrafarma)

R\$ 139,37 bilhões foi o faturamento do setor em 2020
(IQVIA)

15,6% foi o crescimento comparado ao ano anterior.
(IQVIA)

FÍSICO X ONLINE

6º maior país do mundo no setor online farmacêutico
(Google Brasil)

R\$ 1,1 bilhão é o valor estimado de faturamento no online em 2020
(Ebit | Nielsen)

120,67% foi o crescimento do setor no ambiente online entre fev/2020 e mar/2021, o maior crescimento online entre todos os setores.
(E-commerce Brasil | Conversion).

5,3 milhões de consumidores aproximadamente compararam em farmácias online em 2020
(Estudo Maeztra)

6,70% do total de consumidores online aproximadamente já realizaram compras em e-commerces de farmácia
(Estudo Maeztra)



TICKET MÉDIO, VOLUME DE VENDAS E PEDIDOS

O alto volume de vendas online também influenciou no crescimento de pedidos do setor no online e no ticket médio.

R\$129

foi o valor do **ticket médio** de todo o setor no online em 2020 (Ebit | Nielsen)



19%

de aumento na quantidade de **pedidos** total do setor no online em 2020 (Ebit | Nielsen)



76,86%

de aumento no volume de **vendas** por 26 redes do setor até jun/2020 (Abrafarma)



25,86 milhões

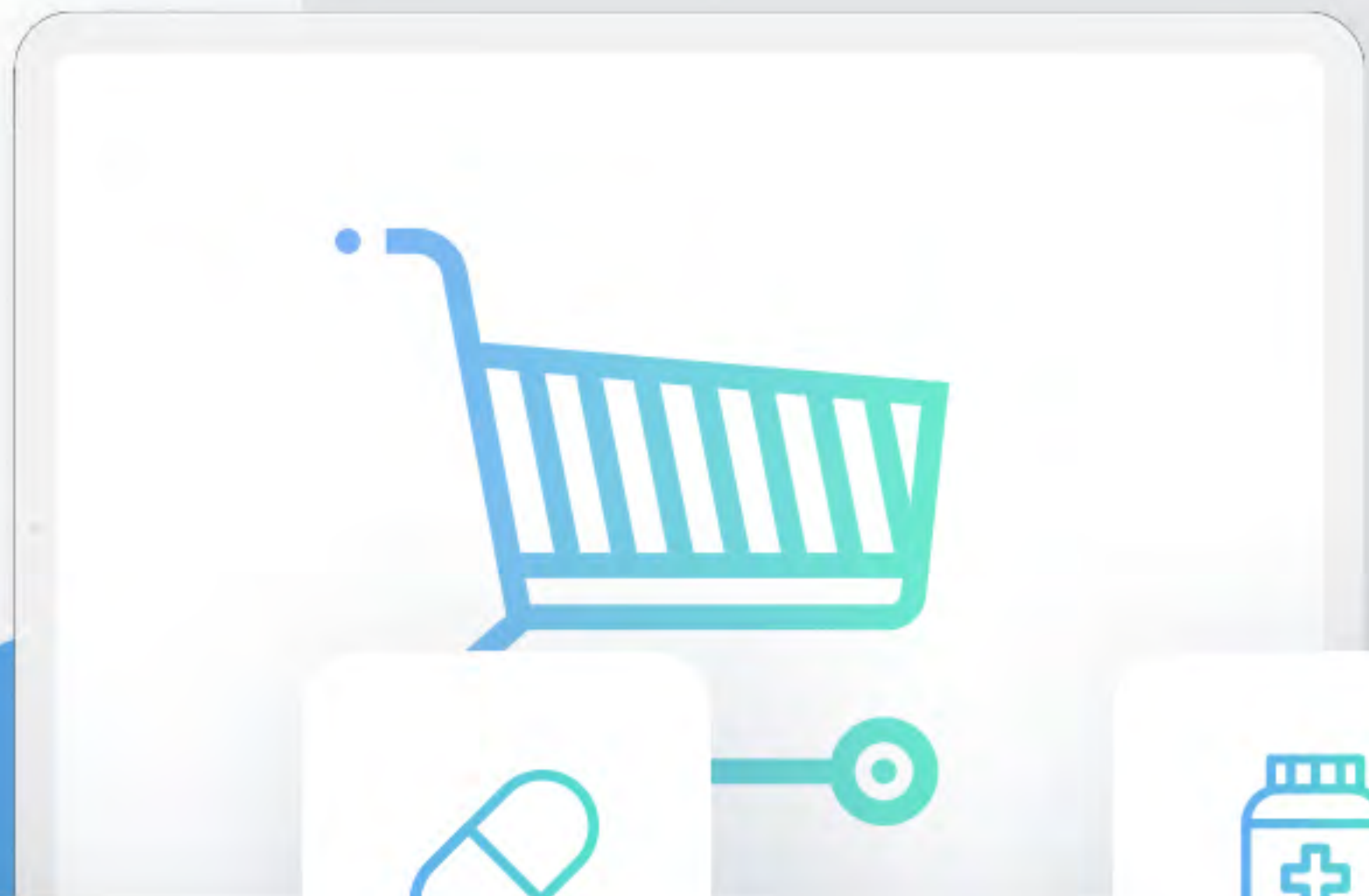
de **itens vendidos** por 26 redes do setor até jun/2020 (Abrafarma)





ITENS MAIS VENDIDOS

O setor enfrenta alta considerável em produtos recomendados no combate à Covid-19 e para bebês. Entre os medicamentos, "dor e febre" é o mais procurado.



310%

de aumento nas vendas online de **álcool em gel** no período de 30 dias no 1º trimestre de 2020.

(Ebit | Nielsen)



117%

de aumento nas vendas online de **máscaras** no 1º trimestre de 2020 em relação ao ano anterior.

(Farmácias APP)



132%

é o total somado do aumento nas vendas online de **itens para bebês** no período de 30 dias no 1º trimestre de 2020 (papinha, fralda, lenço umedecido e termômetro)

(Ebit | Nielsen)



6,5%

é o que representa **analgésicos e antitérmicos** nas vendas totais online de drogarias até fev/2021 em relação ao ano anterior

(Farmácias APP)



49%

das vendas do setor até out/20 são de **medicamentos**

(Abrafarma)



Principais não-medicamentos mais vendidos

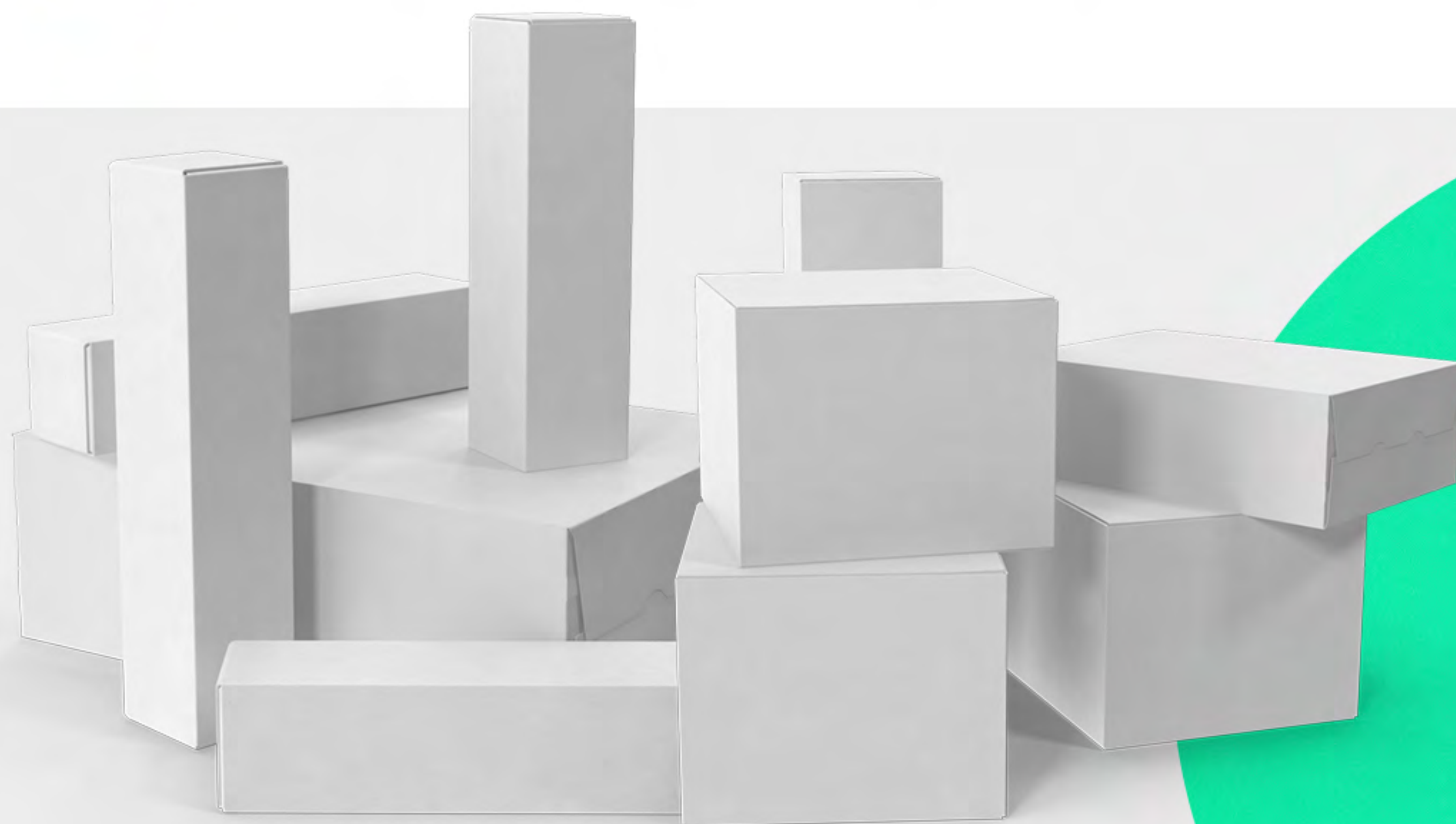
(Ebit | Nielsen)

Creme anti-rugas
Shampoo
Hidratante para o corpo
Tintura de cabelo

Dermocosméticos
Base
Hidratante facial

20 MEDICAMENTOS MAIS VENDIDOS NO BRASIL*

A gama de medicamentos com mais saída nas farmácias, incluindo vendas online, é diversificada. O crescimento no faturamento dos itens é constante, com maior aumento nos últimos anos.



- 1º XARELTO (BYP)
- 2º DORFLEX (SA)
- 3º SAXENDA (NN)
- 4º GLIFAGE XR (MCK)
- 5º NEOSALDINA (TAK)
- 6º TORSILAX (NQ)
- 7º JARDIANCE (BI)
- 9º NOVALGINA (SA)
- 10º PURAN T-4 (SA)
- 11º VICTOZA (NN)
- 12º ARADOIS (BS2)
- 13º SELOZOK (AZN)
- 14º DEXILANTE (TAK)
- 15º XIGDUO XR (AZN)
- 16º VENVANSE (TAK)
- 18º SAL DE ENO (GKC)
- 19º ALENIA (A4H)
- 20º ADDERA D3 (MF +)

FRETE, PROMOÇÕES E DATAS COMEMORATIVAS

O valor do frete e as ofertas são fatores determinantes para a decisão de compra dos consumidores.

R\$12,40

valor médio do frete em compras do setor em 2020
(Ebit | Nielsen)

46%

das compras online do setor em 2020 foram com frete grátis
(Ebit | Nielsen)

19,1%

desiste de comprar online por conta do valor do frete
(Ebit | Nielsen)

preço e desconto

são considerados os principais benefícios para compra em farmácias online
(Google Brasil)

Principais promoções realizadas em farmácias online*:

- Oferta do dia
- Promoções especiais e por categoria
- Descontos por quantidade
- Desconto por plano de saúde
- Desconto por marca
- Frete grátis
- Descontos em datas comemorativas
- Sorteios e premiações
- Ofertas personalizadas (aniversário, perfil, renda, etc)

Principais datas para o setor*:

- Dia do Consumidor (15/03)
- Dia Mundial da Saúde (07/04)
- Dia Mundial da Internet (17/05)
- Dia Nacional da Saúde (05/08)
- Dia do Cliente (15/09)
- Natal (25/12)
- Dia do Frete Grátis (Variável / abril)
- Dia Livre de Impostos (Variável / maio ou junho)
- Black Friday (Variável / novembro)
- Cyber Monday (Variável / novembro)

REGIÕES COM MAIORES VENDAS

O setor farmacêutico, físico e online, está em crescimento em boa parte dos Estados.

Crescimento de vendas no varejo do segmento farmacêutico*

Indicadores do Volume de Vendas do Comércio Varejista segundo atividades de divulgação.

*IBGE

NOVOS CONSUMIDORES ONLINE POR REGIÃO EM 2020

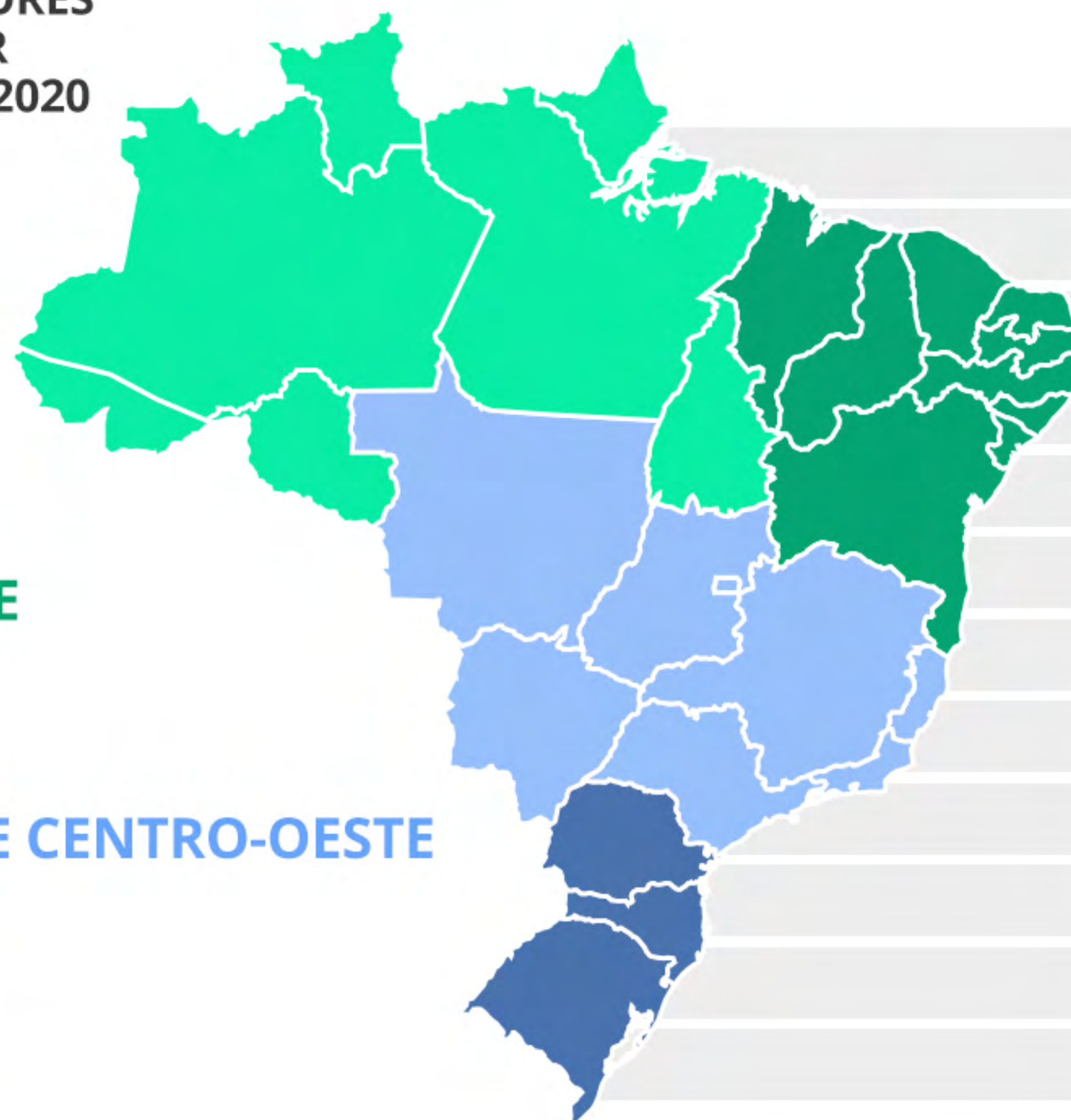
(EBIT | NIELSEN)

26%
NORTE

19%
NORDESTE

17%
SUDESTE E CENTRO-OESTE

16%
SUL



	ATÉ MARÇO 2020	ATÉ MARÇO 2021
Pernambuco	8,5%	20,9%
Minas Gerais	10,6%	15,0%
Paraná	8,5%	11,4%
Santa Catarina	8,6%	10,2%
São Paulo	11,7%	9,1%
Goiás	2,8%	8,2%
Rio Grande do Sul	2,0%	8,1%
Bahia	0,2%	5,6%
Espírito Santo	10,2%	5,5%
Distrito Federal	13,0%	2,8%
Ceará	1,3%	2,0%
Rio de Janeiro	3,0%	1,7%



R\$73,2 bilhões

foi o faturamento em 2020 de e-commerces que praticaram marketplace (Ebit | Nielsen)



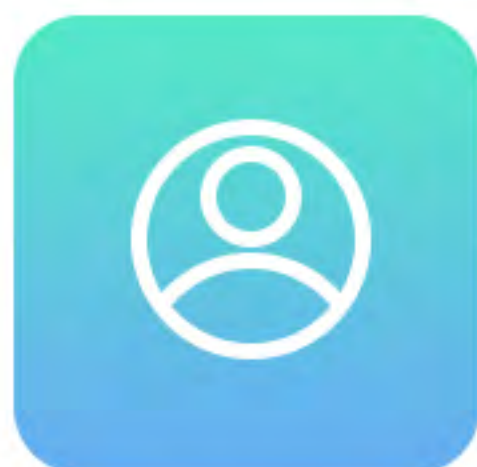
52%

de crescimento no faturamento (Ebit | Nielsen)



772%

de aumento nas receitas da plataforma Farmácias APP em 2020 (Farmácias APP)



217%

de aumento no número de usuários nas plataformas (Farmácias APP)



3 novas farmácias

cadastradas por dia útil na plataforma de marketplace Consulta Remédios (Consulta Remédios)

MARKETPLACES E APLICATIVOS

O aumento do uso de marketplaces em 2020 foi exponencial em todo varejo online, mas com destaque para o setor farmacêutico.

FORMAS DE PAGAMENTO

Cartões de crédito ainda lideram com folga como a principal opção de pagamento. Porém, novas formas, como PIX e QR Code, devem crescer em preferência nos próximos anos.



62%

Cartão de crédito



22%

Boleto bancário



9%

Outros



7%

Cartão da loja



0,3%

Cartão de débito /
Débito em conta



0,1%

Pagamento por
celular / PIX

DESAFIOS E RAIO X DA FRAUDE DO SETOR

O aumento das vendas naturalmente gera um aumento da quantidade de tentativas de fraude. Esta questão e outros desafios precisam ser equilibrados para uma operação online saudável e rentável.



FRAUDES DO SETOR FARMACÊUTICO ONLINE EM 2020*

1,37%

das compras realizadas foram tentativas de fraude

2,05%

é o correspondente em fraudes do faturamento do setor

0h às 06h

é quando ocorrem menos vendas legítimas

76%

das tentativas de fraude ocorreram nos navegadores Chrome e Chrome Mobile

35%

das tentativas de fraude acontecem entre 12h e 18h, que também é o período com maior número de vendas (40%)

10%

das tentativas de fraude acontecem entre 0h e 6h, que também é o período com menor número de vendas (menos de 5%).

17,52%

das fraudes dos últimos 12 meses aconteceram em terças-feiras

8,65%

das fraudes aconteceram aos domingos, dia com menor índice de tentativas

*Dados Konduto

DESAFIOS E RAIO X DA FRAUDE DO SETOR

DESAFIOS PARA VENDA ONLINE DO SETOR*



61%

dos consumidores afirmam não comprar em sites de farmácias

Tempo de espera para entrega e a falta de atendimento são as principais desvantagens

*Google Brasil

TENTATIVAS DE FRAUDE ONLINE POR ESTADO*

Estado	Vendas Real	Tentativas de Fraude
Acre	0,12%	0,11%
Alagoas	0,56%	0,58%
Amapá	0,17%	0,14%
Amazonas	1,53%	1,19%
Bahia	5,18%	5,10%
Ceará	2,99%	4,24%
Espírito Santo	1,87%	1,66%
Goiás	2,30%	1,97%
Maranhão	0,72%	0,91%
Mato Grosso	0,90%	0,76%
Mato Grosso do Sul	0,78%	0,47%
Minas Gerais	13,17%	12,49%
Para	1,42%	1,97%
Paraná	5,92%	0,52%
Paraíba	0,93%	0,99%
Pernambuco	2,80%	3,05%
Piauí	0,52%	0,61%
Rio Grande do Norte	0,98%	1,00%
Rio Grande do Sul	5,89%	5,16%
Rio de Janeiro	10,14%	9,98%
Rondônia	0,39%	0,43%
Roraima	0,00%	0,00%
Santa Catarina	3,58%	2,74%
São Paulo	36,21%	42,90%
Sergipe	0,60%	0,46%
Tocantins	0,35%	0,57%

*Dados Konduto



MARCAS MAIS BUSCADAS



Ao contrário de outros segmentos, o setor farmacêutico possui número razoável de opções buscadas pelos consumidores. Isso indica alta concorrência e oportunidades de explorar diferentes serviços.

MARCAS DE FARMÁCIAS MAIS CITADAS POR CONSUMIDORES*:



*Google Brasil

82,7%
dos domicílios brasileiros
têm acesso à internet
(Governo Federal)

54%
das compras online do
setor farmacêutico são
feitas por mulheres
(Ebit | Nielsen)

3º país
que mais realiza buscas
sobre saúde no Google
(Google Brasil)

97%
das buscas são feitas ao
se deparar com um
sintoma ou doença
(Google Brasil)

24%
dos consumidores chegam
às farmácias online por
sites de busca
(Ebit | Nielsen)

PERFIL DE CONSUMIDOR

O interesse do brasileiro com saúde é alto,
assim como a busca por medicamentos e
produtos em caso de sintomas ou doenças.

48,4 milhões
de novos consumidores
online nos últimos 7 anos
(Ebit | Nielsen)

12%
de aumento em novos
consumidores online
do setor em 2020
(Ebit | Nielsen)

27,07%
dos novos consumidores
online estão na faixa
dos 30 a 39 anos
(Ebit | Nielsen)

49%
dos consumidores online do
setor estão acima dos 49 anos
(Ebit | Nielsen)

64,4%
dos consumidores
priorizam preço ao
escolher uma farmácia
(IFEPEC)



PRINCIPAIS AÇÕES ONLINE DO SETOR

O e-commerce do setor farmacêutico possui algumas especificações que o diferenciam das demais lojas online. Muitas delas são exclusivas e podem ser um diferencial na hora de vender pela internet. Conheça as principais ações do setor*.

*Estudo Maeztra



PBM (Programa de desconto)

Inclui cadastro de todos os medicamentos e laboratórios, assim como CPF de clientes para consulta.



Venda de medicamentos com restrição

Cadastro e identificação de todos os medicamentos que são vendidos com restrição ou necessitam de receituário.



Assinatura

Registro de dados de clientes para venda de medicamentos de uso contínuo e recorrente, evitando novas solicitações.



Indicação de similares

Identificação de medicamentos genéricos ou itens semelhantes para escolha do consumidor



Entrega no mesmo dia

Opção de envio rápido para medicamentos e outros itens que costumam exigir urgência ou possuem período para serem administrados.

FUTURO O QUE O CONSUMIDOR ESPERA?

Apesar do grande aumento na busca por itens do setor farmacêutico na internet, ainda há espaço para crescimento no ambiente online.



64%
querem que as farmácias ofereçam opções de pagamento por meio de smartphones

(Google Brasil)

21%
comprariam mais em farmácias online se tivessem a opção de retirar as compras na loja física

(Google Brasil)

73%
dos consumidores costumam comprar seus remédios em lojas físicas

(Google Brasil)

13 milhões
de consumidores fizeram sua primeira compra online em 2020

(Ebit | Nielsen)

90%
dos consumidores que nunca compraram online afirmam estar abertos a fazê-lo em algum momento

(Kantar TNS)

1º Diagnóstico do varejo online de Farma

Conheça as empresas organizadoras desse material:

MAEZTRA

Somos uma consultoria que desenvolve, implanta e gerencia **soluções em vendas online.**

Preparamos empresas para lidar com os desafios de um mundo cada vez mais conectado. Para isso, desenvolvemos soluções de alta performance, orientadas às necessidades das marcas e seus consumidores.

SAIBA MAIS SOBRE AS SOLUÇÕES DA MAEZTRA NO SITE WWW.MAEZTRA.COM

konduto

Pioneira ao combinar **comportamento de navegação do usuário a um sistema de inteligência artificial** para prevenir a fraude, a Konduto foi fundada em 2014 e, em menos de 7 anos, se tornou um dos players do mercado brasileiro, atendendo clientes como Ebanx, Pagar-me, Reserva, Elo7 e mais de 20 mil outras lojas.

SAIBA MAIS SOBRE O ANTIFRAUDE DA KONDUTO NO SITE WWW.KONDUTO.COM

