

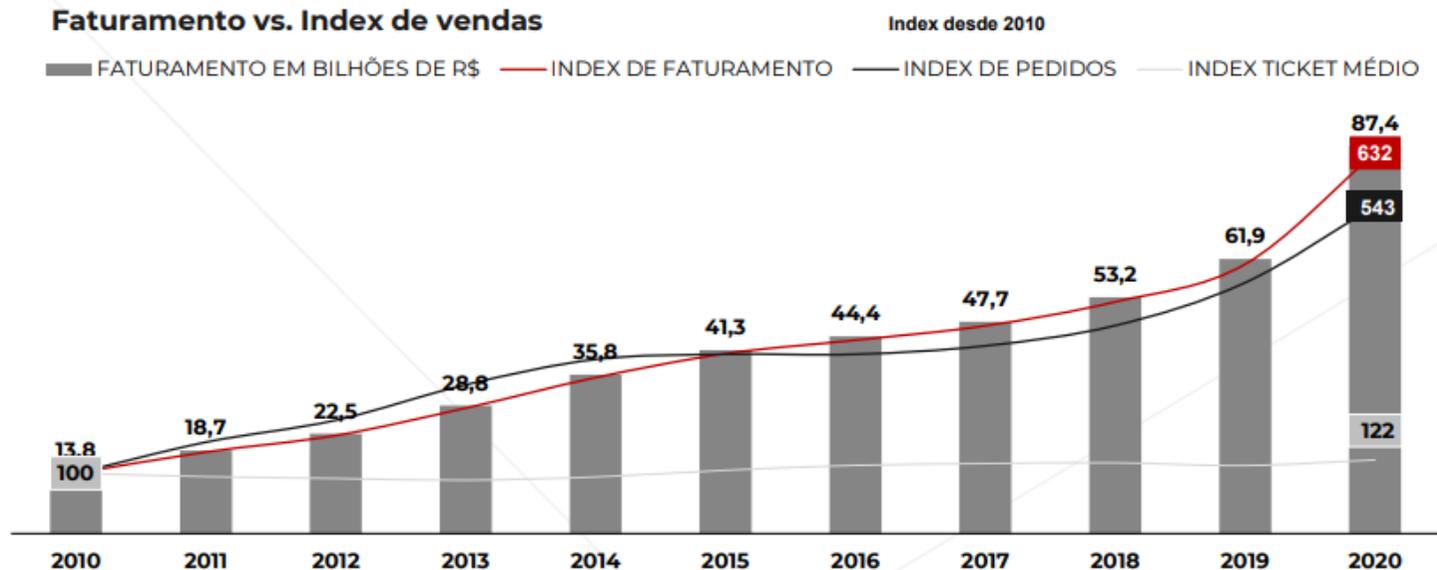
# Pesquisa Desk Ecommerce

CA  
TÁ  
LI  
SE

Problemas e oportunidades no nicho de  
comércio eletrônico nacional

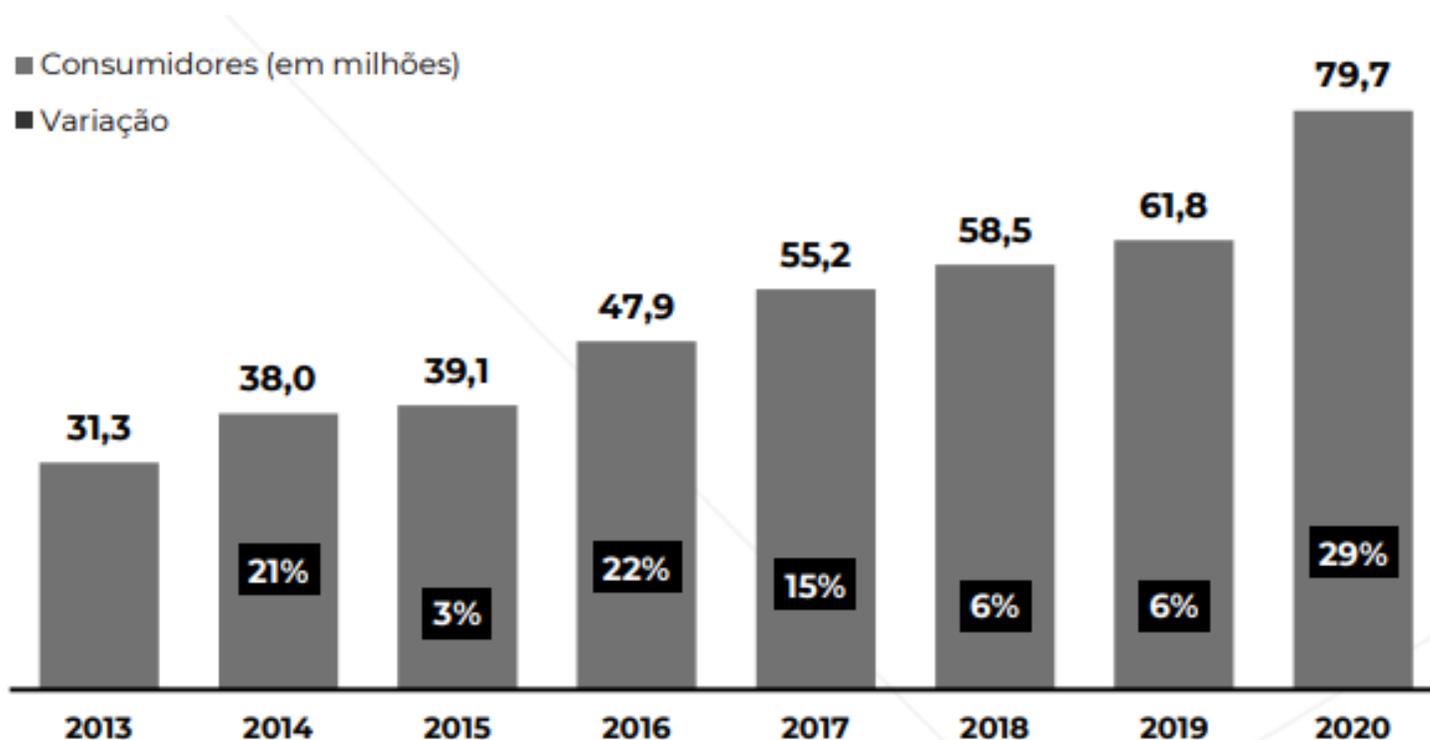


# o e-commerce está em expansão



O segmento atingiu o recorde de R\$ 87 bilhões em vendas, **41% a mais do que em 2019**, impulsionado pelo aumento das compras digitais decorrente do isolamento social e das restrições de abertura do comércio.

# o número de consumidores cresceu 23%





Mercado de bens de consumo rápido (*fast-moving consumer goods*) foi uma grande porta de entrada para os novos consumidores na pandemia.

72%

começaram a usar ou estão usando mais os apps de delivery durante a pandemia.



**Farmácias e mercados** foram os que mais contribuíram para a entrada de novos consumidores.

## QUEM PUXOU O CRESCIMENTO

**Norte**  
**52,2%**

Varição da contribuição  
no faturamento  
nacional

**Nordeste**  
**101,1%**

Varição da contribuição  
no faturamento  
nacional

Contribuíram  
com 1/3 do  
crescimento no  
1º semestre de  
2020



**04**

PRINCIPAIS PLAYERS

1



2

americanas

3



4

CASASBAHIA

5

Magalu

05

**95%**  
das compras  
online são  
realizadas em  
**marketplaces.**

# cresceram 185% entre 2019 e 2020



As pequenas e médias empresas não ficaram de fora da expansão do e-commerce. Aquelas que mantiveram a sustentabilidade diante da pandemia, **conseguiram sobreviver graças à inserção no ecossistema digital.**



## Dos 5%

empresários que registraram aumento de vendas em julho 2020, 42% afirmam que conseguiram isso com vendas online.

## PRINCIPAIS SEGMENTOS



Bebidas



Construção e ferramentas



Esportivo



Perfumaria



Casa e decoração



Alimentos



Informática



Farma



Departamento



Roupas e calçados



Automotivo



Autosserviço

Setores de **construção, informática e departamento** tiveram destaque no 2º trimestre de 2020.



Com o aumento da demanda decorrente da pandemia e a facilidade de acesso, criou-se um **gargalo logístico: aumento do tempo de entrega ou entregas fora do prazo.**

**39%**

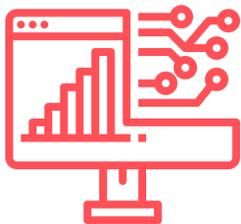
das pessoas que tiveram experiências de compra negativas relatam prazo de entrega ruim ou problemas na entrega.

**38%**

mencionam o valor do frete muito alto.

**63%**

já deixaram de comprar online porque o frete não compensava.



PMEs **aceleraram processos de transformação digital** com a pandemia, mas os que atuam em e-commerce ainda são minoria e correm risco de não sobreviverem no mercado.

**15%**

dos PMEs passaram a vender online na pandemia, uma pequena parcela.



**20%**

não sabem como isso se aplica à sua empresa ou não pretendem vender de forma online.

## OPORTUNIDADES

A digitalização otimiza processos e reduz custos dos PMEs.

**40%**

é o custo que pode ser cortado eliminando papel, automatizando planilhas e documentos.

Redes sociais representam 1/3 das vendas no e-commerce de PMEs

**22%**

foi o aumento do uso do WhatsApp para fins comerciais nas classes C, D e E. Em mercearias de bairro e padarias, aumentou 50%.

A jornada de compra está cada vez mais pulverizada.

**8 canais**

é a média de ambientes digitais que o brasileiros visitou em 2018 para fazer suas compras.

A maioria dos consumidores paga com cartão de crédito, mas 1/3 da população brasileira é desbancarizada

**67%**

dos consumidores digitais usam cartão de crédito, mas carteiras digitais como MagaluPay e banQi têm ganhado espaço.

**Obrigada!**