

NEOTRUST

—
2ª EDIÇÃO



movimento
compre & confie

e-commercebrasil

REALIZADO PELO COMPRE & CONFIE EM PARCERIA COM O E-COMMERCE BRASIL, O RELATÓRIO NEOTRUST APRESENTA AO MERCADO UMA VISÃO 360° DO VAREJO ONLINE, COM INTUITO DE OFERECER AO MERCADO COMPREENSÃO E CLAREZA NO SEGMENTO DO E-COMMERCE.



O Compre & Confie possui **a maior abrangência no monitoramento de vendas reais** do mercado digital brasileiro e tem o objetivo de gerar a maior rede de confiança online por meio de produtos para varejistas (B2B) e consumidores (B2C).

Para os consumidores, possui um aplicativo que permite **monitorar gratuitamente o uso do CPF nas compras online, avaliar a experiência de compra** através das pesquisas de satisfação e, a partir das respostas, receber cupons e **concorrer a prêmios semanais**.

Para os varejistas, o Compre & Confie oferece uma metodologia de **captura de dados de vendas online de maneira muito precisa**. Além disso, são beneficiados com um selo de reputação, obtido pela avaliação dos consumidores online.

e-commerce**brasil**

Maior programa mundial de fomento ao **comércio eletrônico**.

O projeto brasileiro realiza **mais de 100 atividades presenciais por ano**, sendo **3 grandes congressos e o maior evento de e-commerce da América Latina**, além de publicação de revista impressa, indicadores, portal online, eventos internacionais, catálogo de fornecedores, visitas técnicas, premiação, dentre outros.

O projeto é financiado por **empresas mantenedoras, fornecedores da cadeia de e-commerce do Brasil**.

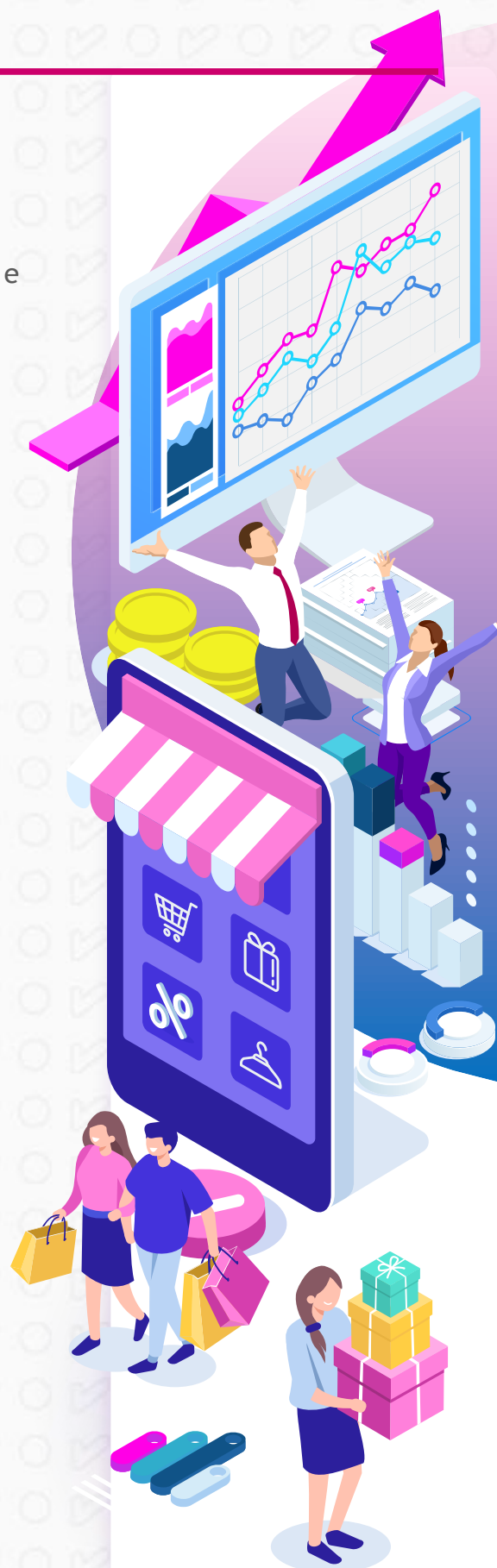
CAPÍTULO 1 | MERCADO DIGITAL

- Informações sobre pedidos: bens de consumo, marketplace e entretenimento online
- Informações sobre tíquete médio: bens de consumo, marketplace e entretenimento online
- Informações sobre faturamento: bens de consumo, marketplace e entretenimento online
- Informações sobre e-consumidores
- Informações sobre perfil dos e-consumidores
- Parcelamento e frete
- Share de categorias

CAPÍTULO 2 | PROJEÇÃO DE VENDAS

- Projeção de vendas: 2020

AGRADECIMENTOS





1

MERCADO DIGITAL

UM ESTUDO DE VENDAS 2019



O ano de 2019 foi um grande sucesso de vendas para o varejo digital. O faturamento no e-commerce nacional foi de R\$75,1 bilhões, número que representa uma alta de 22,7% comparado a 2018 e mostra a força do e-commerce para a economia do país.

O crescimento não foi exclusivamente no faturamento. O volume de pedidos também teve alta significativa no ano passado: 22,5% em relação a 2018. Traduzindo este percentual em números, o varejo digital somou 178,5 milhões de compras. O tíquete médio teve o crescimento tímido de 0,2%, atingindo R\$420,4. O leitor terá os desdobramentos dos dados nas próximas páginas.

Gostaríamos de destacar o papel consagrado das datas sazonais, como: Dia das Mães, Dia dos Pais, Semana do Brasil, Black Friday, Cyber Monday, Natal, entre outras iniciativas importantes no bom desempenho. Somente na soma Black Friday e Cyber Monday, as cifras alcançaram importantes R\$ 5,96 bilhões de quinta-feira (28/11) a segunda-feira (02/12). O valor representa aumento de 35,5% no comparativo com 2018.

A maturidade do e-commerce nacional, o seu rápido desenvolvimento em pilares estratégicos primordiais, como tecnologia, segurança, processos operacionais bem executados,

investimentos robustos das principais varejistas e o aumento consistente no número de novos players sinalizam um horizonte extremamente favorável e com perspectivas positivas em 2020.

É sabido que existe uma mudança no comportamento do consumidor e o e-commerce brasileiro vem lidando de maneira espetacular e compreendendo com exatidão esse momento favorável. Independentemente dos fatores influenciadores de macroeconomia, importantes para os resultados dos últimos anos, o que se percebe são experiências de compra cada vez melhores para todo o ecossistema envolvido, tornando as transações cada vez mais práticas e seguras.

Mercados importantes como o Norte e Nordeste mostram vigor e tendência de crescimento superior a de outras regiões. Dados apontam para um 2020 com o consumidor brasileiro comprando cada vez mais, explorando e consumindo uma gama muito grande de ofertas, com players investindo em iniciativas inovadoras e criativas, implementação de novos métodos de compra, como o cashback, e por tudo isso e mais um pouco, o ano vigente nos reserva boas surpresas – tanto para vendedores como para compradores.

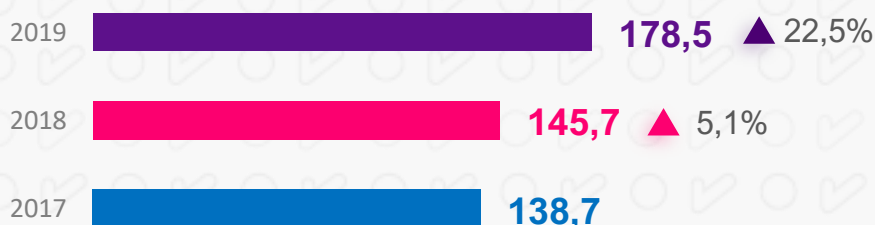
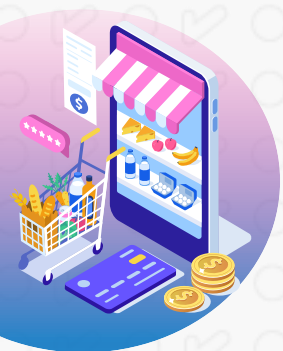
Boa leitura!



O volume de pedidos também teve alta significativa no ano passado: 22,5% em relação a 2018. Traduzindo este percentual em números, o varejo digital somou 178,5 milhões de compras. O tíquete médio manteve-se estável e apresentou um

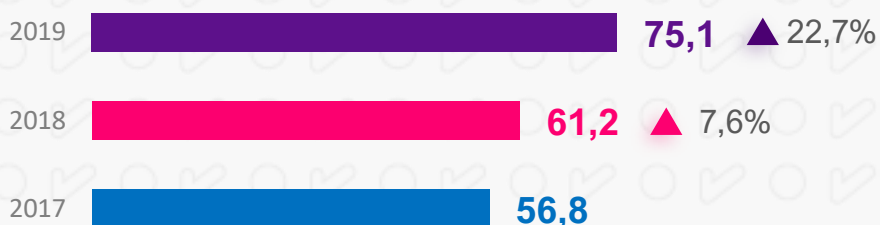
leve crescimento de 0,2%, atingindo R\$420,4. O faturamento no e-commerce nacional foi de R\$75,1 bilhões, número que representa uma robusta alta de 22,7%.

PEDIDOS(mi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

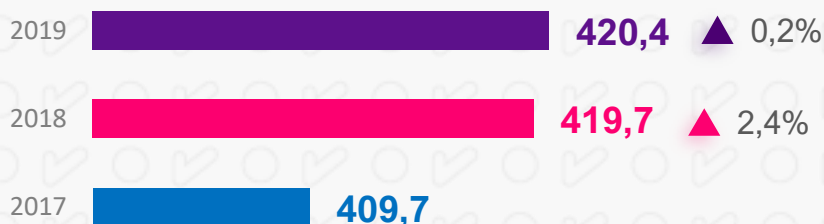
FATURAMENTO(bi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



TÍQUETE MÉDIO

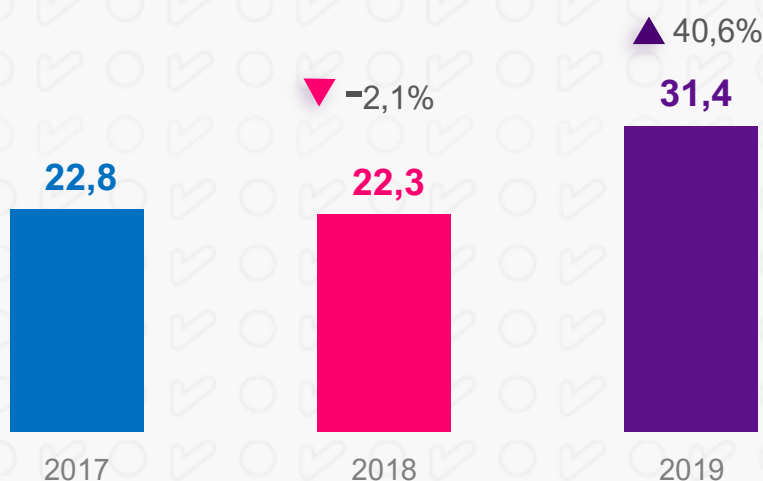


Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

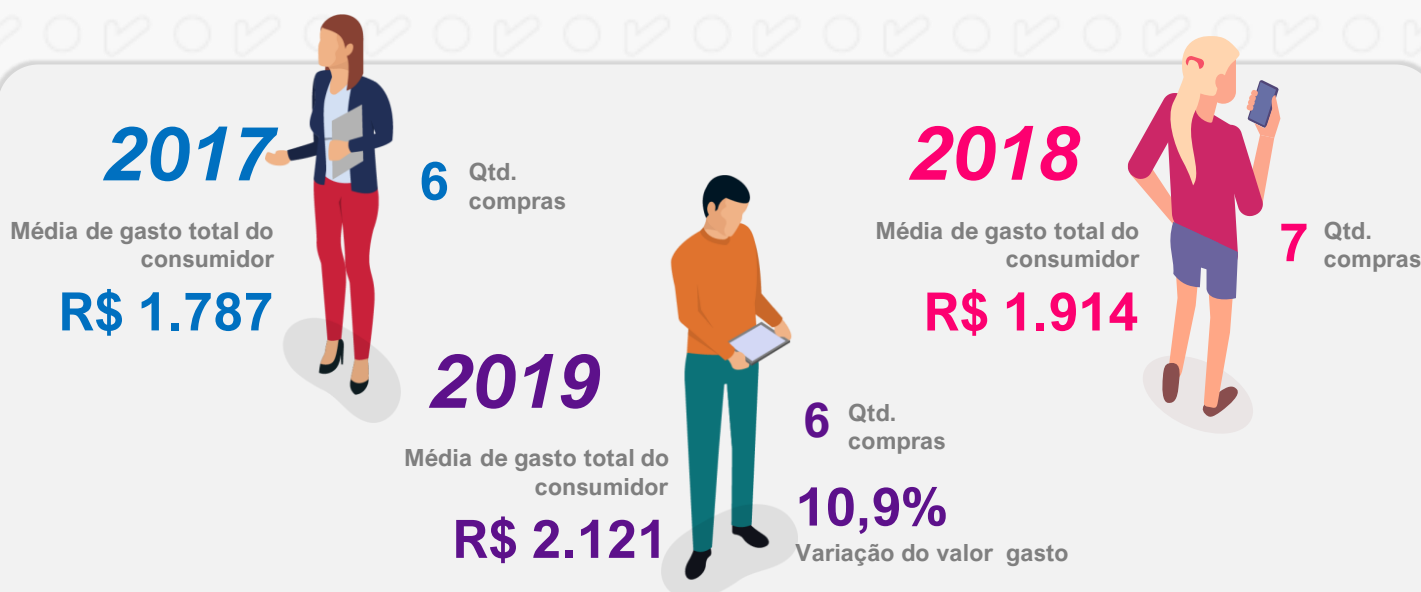
Um dos números mais relevantes do relatório aponta para o importante e substancial aumento no número de consumidores únicos, aqueles que realizaram ao menos uma compra online no ano. Em 2019, este público teve um aumento de 40,6%

em relação a 2018, chegando a 31,4 milhões. O crescimento no número de consumidores únicos mostra uma familiaridade cada vez maior do brasileiro com o e-commerce, além de um sinal da retomada da economia.

CONSUMIDORES ÚNICOS (mi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



O público feminino foi responsável por 52,1% dos pedidos versus 47,9% dos homens. Apesar de comprarem menos, o público masculino teve maior ticket médio: R\$473,60. Historicamente, essa tem sido uma constante. Os consumidores entre 36 e

50 anos lideraram as compras: 33,6% do total dos pedidos. Logo atrás, o público entre 26 e 35 anos realizaram 31,8% das compras. Por fim, 19,5% da totalidade são de compras feitas por consumidores até 25 anos e, 15,1%, acima de 51 anos.

GÊNERO | 2019

FEMININO

PEDIDOS
52,1%

TÍQUETE MÉDIO
R\$ 371,70

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

MASCULINO

PEDIDOS
47,9%

TÍQUETE MÉDIO
R\$ 473,60



FAIXA ETÁRIA | 2019

19,5%

31,8%

33,6%

15,1%

PEDIDOS 2019

Idade média
(anos)

37

ANUAL



Até 25 anos



Entre
26 e 35 anos



Entre
36 e 50 anos



Acima
de 51 anos

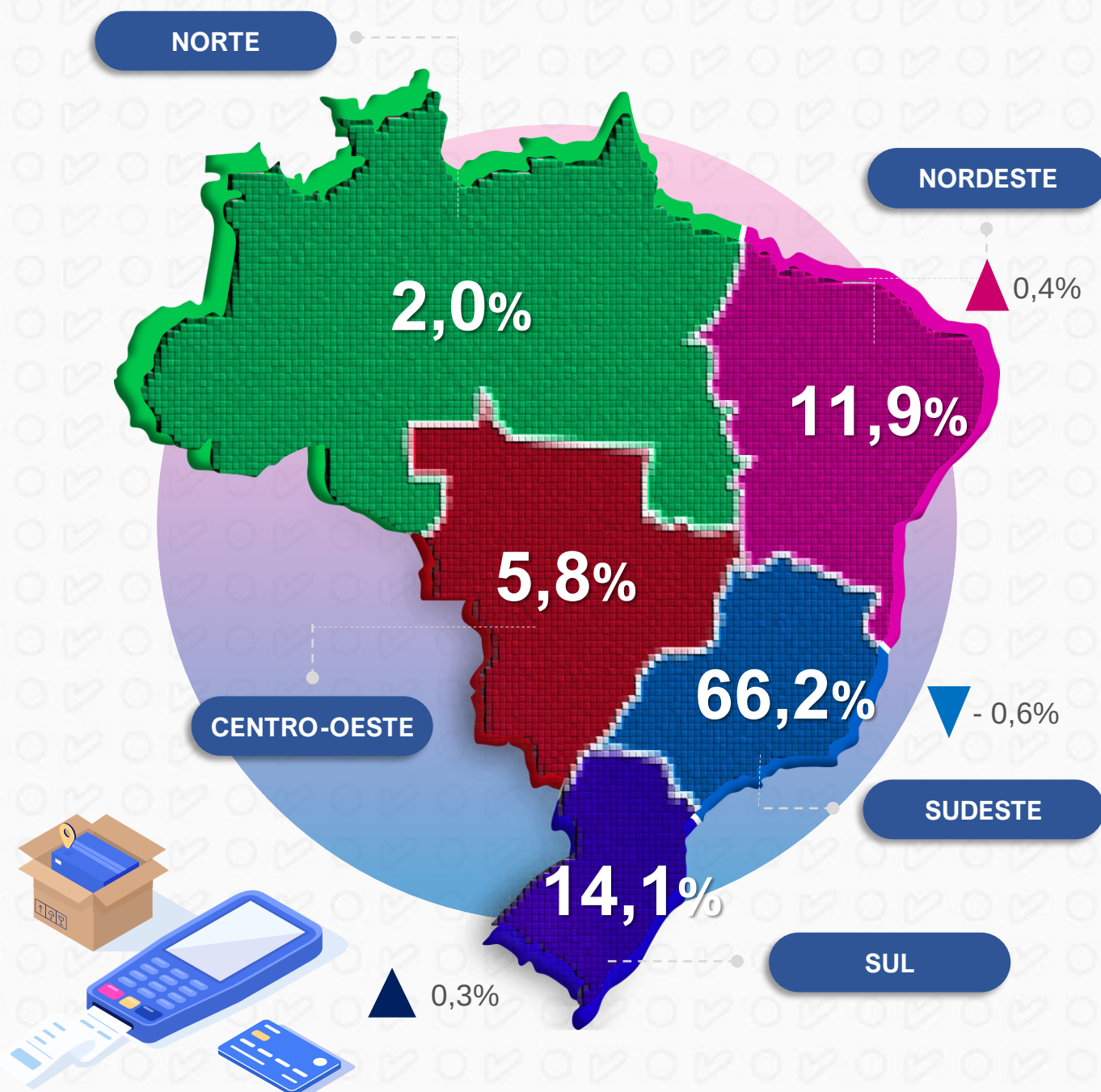
Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



REGIÃO

O volume das compras online durante o ano de 2019 teve crescimento de 22,5% em relação ao ano anterior. Porém, a região Nordeste apresentou um crescimento de aproximadamente 26%, acima da média do mercado.

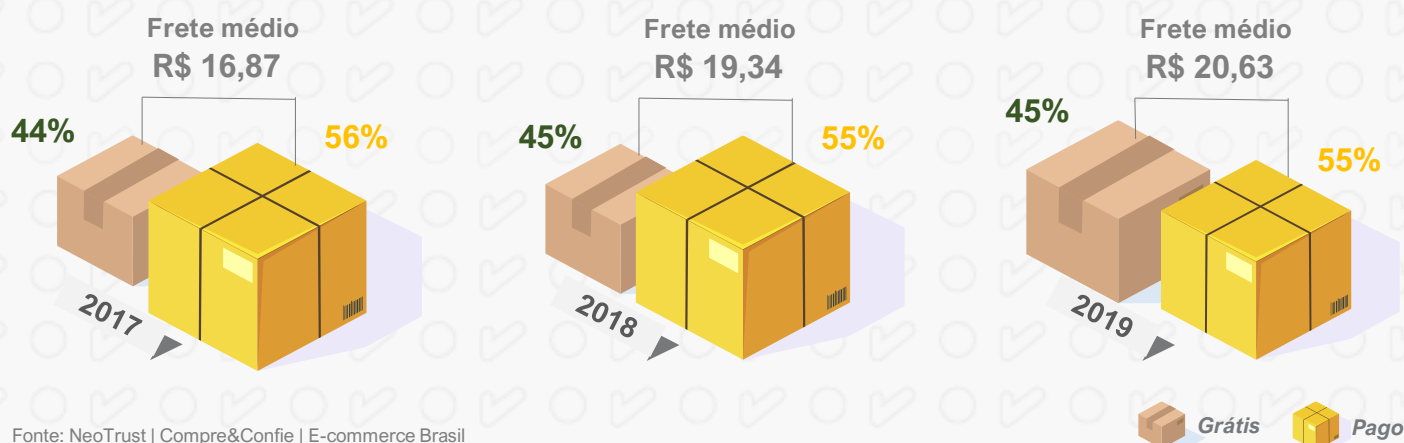
Ao analisar a distribuição regional das vendas online, é possível notar que a maior parte está concentrada na região Sudeste, com 66,2% das vendas.



O frete médio mantém estabilidade e ficou em R\$20,63 em 2019. A gratuidade da entrega apresentou inclusive o mesmo número de 2018. Sabe-se que o frete ainda apresenta um papel importante na tomada de decisão do consumidor e

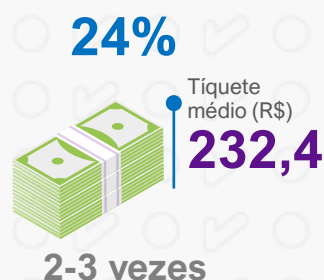
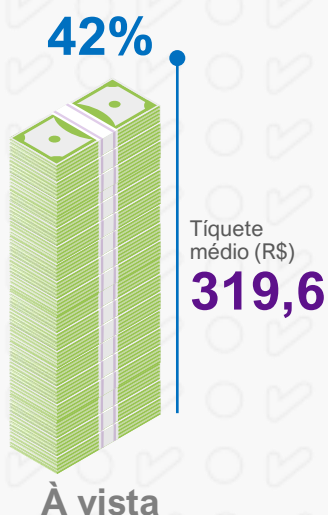
influencia a finalização da compra. Portanto, oferecer gratuidade mostra-se como uma cultura consolidada no país com participação de 45% nos pedidos. Não imagina-se um movimento brusco nesse indicador para 2020.

FRETE | PEDIDOS



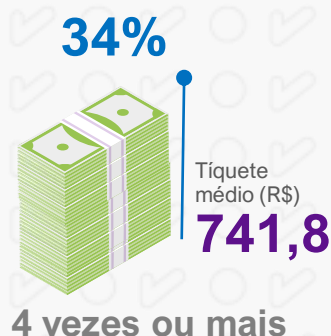
Ao observar o comportamento dos consumidores na hora de efetuar o pagamento, nota-se que as compras parceladas em 4 vezes ou mais, possuem

o ticket médio mais elevado. Entretanto, 42% dos consumidores preferem realizar o pagamento à vista.



PARCELAS | 2019

PEDIDOS 2019



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



CATEGORIAS | 2019

Pedidos (%)  Faturamento (%) 

	Moda e Acessórios Moda e Acessórios/ Relógios e Jóias		21,0		11,1
	Entretenimento Livros, DVDs e Blu-Ray/ Eletrônicos/ Games/ Papelaria/ Tickets		14,9		13,5
	Beleza, Perfumaria e Saúde		12,5		6,1
	Artigos para casa Eletroportáteis/ Utilidades Domésticas/ Cama/ Mesa e Banho		8,0		4,0
	Telefonia		7,4		19,0
	Eletrodomésticos e Ventilação Eletrodomésticos/ Ar e Ventilação		6,7		16,0
	Suplementos, Esporte e Lazer Suplementos e Vitaminas/ Esporte e Lazer/ Artigos de Tiro e Pesca		6,3		4,1
	Móveis, Construção e Decoração Móveis/ Decoração/ Casa e Construção		6,1		7,0
	Informática e Câmeras Informática/ Câmeras, Filmadoras e Drones		5,4		11,0
	Brinquedos e Bebês		2,3		1,3
	Automotivo		2,1		2,8
	Alimentos e Bebidas		1,6		1,1
	Pet Shop		1,6		0,9
	Outros		4,0		2,2

Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

Como de costume, a categoria de Moda e Acessórios ficou em primeiro lugar em número de pedidos, com 21%. Contudo, a categoria de Beleza, Perfumaria e Saúde teve o maior

crescimento percentual durante o ano de 2019, tanto em faturamento como em número de pedidos e, logo após, a categoria de Eletrodomésticos e Ventilação em faturamento.



2

PROJEÇÃO DE VENDAS

VENDAS VAREJO DIGITAL
2020



Os brasileiros devem realizar ainda mais compras pela internet neste ano. As transações online devem gerar R\$ 90,7 bilhões em 2020, crescimento de 21% em relação a 2019. Ao todo, o Compre & Confie estima que 210,8 milhões dos pedidos online sejam feitos durante o ano – aumento de 18% em relação ao mesmo período do ano passado. A entrada de novos consumidores dentro desse mercado e o aumento da confiança do consumidor são algumas das razões para esse incremento significativo.

Analisando as compras individuais, o Compre & Confie estima aumento de 2% no tíquete médio, chegando aos R\$ 430,00. Apesar do aumento de consumidores, o perfil de compradores deve ter pouca variação, contribuindo para que o valor das compras se mantenha razoavelmente estável, acompanhando a inflação, especialistas do mercado financeiro reduziram as estimativas de inflação para este ano e também passaram a prever que os juros básicos da economia ficarão menores no fim de 2020, na casa de 3,47% até o fechamento desse relatório.

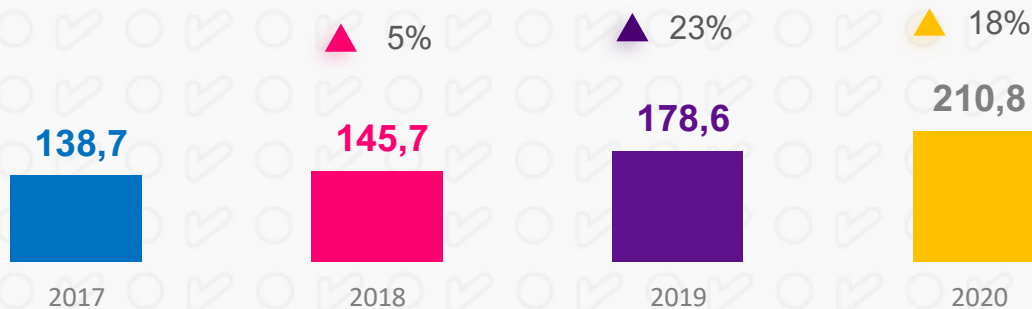
Preços cada vez mais atrativos, crescimento

da confiança nos grandes Marketplaces e a gradual retomada econômica, são alguns dos fatores que explicam o otimismo do brasileiro com o comércio eletrônico. O cenário acima reflete o levantamento do Índice MCC-ENET, onde a cobertura do mercado online no varejo brasileiro cresceu de 4,8% para 5,7% em 2019.

Entendemos ainda que os players continuarão investindo em tecnologia e em ferramentas que facilitem ainda mais a jornada do consumidor. Nesse sentido, ganha protagonismo soluções para o mobile, integração entre canais e possibilidade de efetuar compra pelo e-commerce e retirar na loja física, prática cada vez mais popular em 2019 e que deve ganhar novos adeptos no ano vigente.

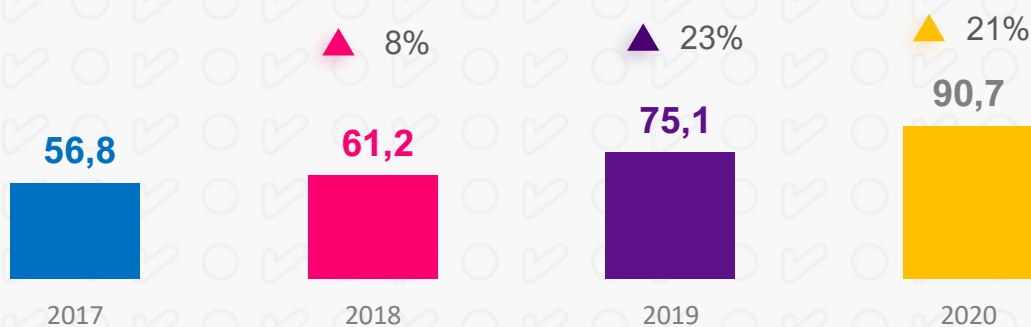
O setor financeiro deve ser também protagonista no ano. Soluções para pagamento no mobile, Voice Commerce, QR Code, biometria, reconhecimento facial, entre outras tantas inovações devem ganhar novos adeptos ao longo de 2020 e ajudarão nos resultados positivos.

PEDIDOS(mi)



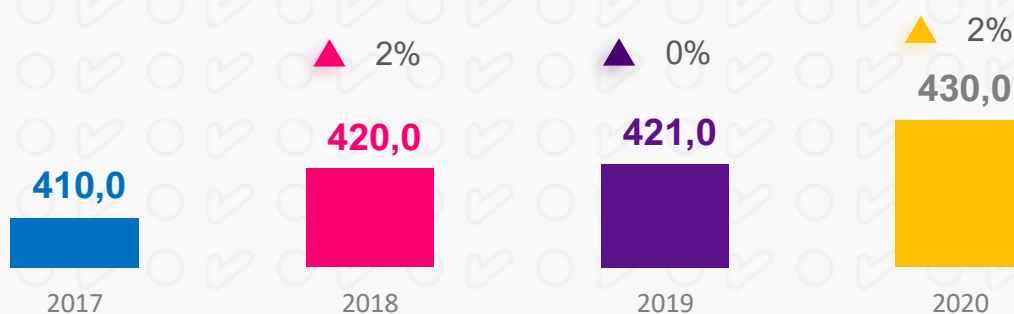
Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

FATURAMENTO(bi)



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil

TÍQUETE MÉDIO



Fonte: NeoTrust | Compre&Confie | E-commerce Brasil



3

CONSIDERAÇÕES FINAIS

AGRADECIMENTOS



FAÇA PARTE DO MOVIMENTO

Ao participar do Movimento Compre & Confie, sua empresa terá acesso **gratuito** a dashboards e relatórios com os principais indicadores do mercado online e de seu e-commerce. A sua loja receberá um selo de reputação de acordo a **avaliação de seus consumidores** mediante a **pesquisa de**

satisfação, que abordará critérios como: satisfação no ato da compra, atendimento, variedade de produtos, tempo de entrega, serviço de troca e/ou devolução, análise do produto, entre outros indicadores.

Veja como fazer parte do **Movimento**:

1

Se você tem uma loja virtual, acesse nosso site: <https://compreconfie.com.br/empresas>, clique em "CADASTRA-SE AGORA", preencha os dados solicitados e pronto!

2

Após a aprovação do cadastro, escolha o tipo de integração e pacote de serviço a ser adquirido. Caso queira um pacote diferenciado, entre em contato com o nosso comercial: comercial@compreconfie.com.br

3

Faça a integração do selo. A loja receberá o selo conforme a nota de avaliação do consumidor!

4

Faça a integração do banner da pesquisa! O Banner é uma ferramenta poderosa para coleta de pesquisa e fonte para dados declarados.



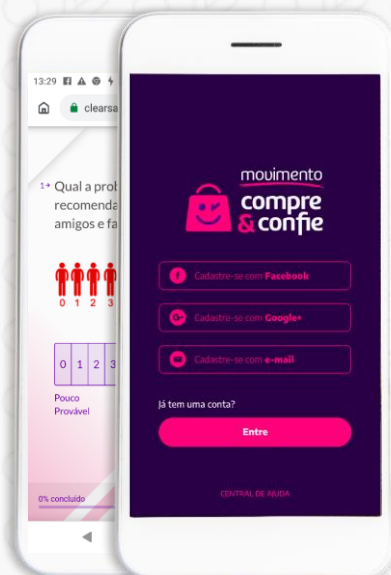
Pode confiar, pode baixar!



Disponível na
App Store



Disponível na
Google Play



A equipe Compre & Confie agradece a colaboração de todos os envolvidos para criação do relatório NeoTrust, referência do mercado com o censo de informações do comércio eletrônico no Brasil. O relatório será divulgado trimestralmente, oferecendo importantes insights e informações para o fomento do setor online no Brasil.

O Compre & Confie solicita que qualquer empresa, centros acadêmicos, matéria jornalística, apresentações ou qualquer pessoa que utilizem os dados deste relatório, indiquem o NeoTrust como fonte de informação. Destacamos que os dados são de propriedade do Compre & Confie e, portanto, quem utiliza os dados deve sempre referenciar a fonte, reforçando a credibilidade da informação e evitando que informações divulgadas pela empresa sejam atribuídas a terceiros.

Deseja informações detalhadas sobre o mercado?

Entre em contato com comercial@compreconfie.com.br



movimento

compre & confie

Saiba mais em: www.compreconfie.com.br

e-commercebrasil

Saiba mais em: www.ecommercebrasil.com.br