



Pesquisa sobre o comportamento do consumidor em farmácias no Brasil



Introdução 4

Objetivos de pesquisa 5

Amostras 6

Resultados da Pesquisa 9

Metodologia 30

Entrevistadores 31

Realização:



Parceria:



INSTITUTO DE ECONOMIA DA UNICAMP
NEIT - Núcleo de Economia Industrial
e da Tecnologia | Prof. Dr. Miguel Juan Bacic

Como transcorre a jornada de compra do consumidor na farmácia e o que mudou em um ano totalmente atípico?

Em busca de uma análise do perfil de consumo e dos reflexos da pandemia para os frequentadores de farmácias, a Febrafar promoveu a 5ª pesquisa de âmbito nacional. As anteriores foram realizadas em 2016, 2018, 2019 e 2020. A análise histórica da pesquisa, além de permitir uma avaliação do momento vivido e da evolução do comportamento do consumidor, facilita a projeção da tendência.

A pesquisa coordenada pelo IFEPEC (Instituto Febrafar de Pesquisa e Educação Corporativa) em parceria com o NEIT - Núcleo de Economia Industrial e da Tecnologia, do Instituto de Economia da Unicamp, entrevistou 4 mil clientes nas ruas, após efetuarem suas compras em farmácias, selecionados de acordo com os agrupamentos a qual pertencem, segundo dados da IQVIA, isto é: **Abrafarma, Outras Redes Corporativas, Febrafar, Outros Agrupamentos e Farmácias Independentes.**

Os principais objetivos da pesquisa foram apurar:

- Frequência do cliente na farmácia
- Nível de fidelização do cliente
- Índice de ruptura de estoque
- Tipo de medicamento adquirido
- Percentual de consumidores que portavam receituário
- Índice de troca de medicamento e os motivos que levaram a essa troca
- Outros hábitos e costumes

Total da Amostra

Regiões	Qtd. Entrevistados	Part.%
Sudeste	2.040	51%
Sul	688	17%
Norte	196	5%
Nordeste	740	19%
Centro-Oeste	336	8%
Total de entrevistas	4.000	100%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Amostras

A amostra de 4.000 clientes, foi dividida considerando o universo pesquisado, que selecionou os entrevistados utilizando os seguintes critérios:

Gênero	Part.%
Masculino	48%
Feminino	52%

Faixa etária	Part.%
Até 25 anos	7%
26 a 40 anos	32%
41 a 60 anos	38%
Mais de 61 anos	23%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).



“A realização dessa pesquisa no decorrer dos anos vem se mostrando uma ótima ferramenta de apoio na tomada de decisões, retratando a realidade do comportamento dos clientes nas farmácias de cada região e dos seus respectivos agrupamentos. É imprescindível possuir dados para criação dos melhores rumos a serem tomados, principalmente no momento de crise sanitária que vivemos”

Avalia o presidente da Febrafar, Edison Tamascia.

Com base na pesquisa é possível observar tendências e derrubar diversos mitos referentes ao mercado. Veja os principais pontos analisados:

Durante a Pandemia, houve alteração nos hábitos de compra de medicamentos?

Regiões	Não	Sim
Sudeste	24,6%	75,4%
Sul	23,3%	76,7%
Norte	28,6%	71,4%
Nordeste	26,4%	73,6%
Centro-Oeste	25,9%	74,1%
Total de entrevistas	25,0%	75%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Dos 75% que responderam “Sim”, quais hábitos abaixo tiveram mudança?

Regiões	Reduziu a frequência?		Comprou mais por telefone?		Comprou mais Por WhatsApp?		Mudou de Farmácia?	
	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim	Não	Sim
Sudeste	49,0%	51,0%	94,6%	5,4%	78,1%	21,9%	98,0%	2,0%
Sul	50,8%	49,2%	93,8%	6,3%	76,9%	23,1%	97,3%	2,7%
Norte	54,3%	45,7%	95,0%	5,0%	84,3%	15,7%	97,1%	2,9%
Nordeste	52,8%	47,2%	94,3%	5,7%	79,1%	20,9%	98,3%	1,7%
Centro-Oeste	49,8%	50,2%	95,6%	4,4%	75,9%	24,1%	98,0%	2,0%
Total de entrevistas	50,3%	49,7%	95,5%	5,5%	78,2%	21,8%	97,9%	2,1%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Para os 2,1% que mudaram de Farmácia, qual o principal motivo da troca?

Regiões	Motivo de troca				*Canal do Delivery mais usado		
	Localização	Preço menor	*Delivery	Outro	Telefone	App	WhatsApp
Sudeste	77,4%	9,7%	12,9%	0,0%	0,0%	25,0%	100,0%
Sul	64,3%	7,1%	21,4%	7,1%	0,0%	33,3%	66,7%
Norte	0,0%	75,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Nordeste	44,4%	0,0%	55,6%	0,0%	40,0%	0,0%	40,0%
Centro-Oeste	60,0%	0,0%	40,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Total de entrevistas	63,5%	11,1%	23,8%	1,6%	13,3%	13,3%	73,3%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Manterá os hábitos após a pandemia?

Regiões	Não	Sim	Não sei
Sudeste	11,2%	78,2%	10,5%
Sul	11,7%	75,8%	12,5%
Norte	10,0%	73,6%	16,4%
Nordeste	11,6%	80,2%	8,3%
Centro-Oeste	11,2%	77,1%	11,6%
Total de entrevistas	11,3%	77,8%	10,8%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Pesquisou em outra farmácia antes desta compra?

Regiões	Sim. Presencial	Hoje não	Sim. Via web	Não costumo
Sudeste	1,5%	8,0%	1,4%	89,1%
Sul	1,2%	8,6%	0,4%	89,8%
Norte	1,5%	8,2%	1,0%	89,3%
Nordeste	3,2%	10,1%	0,4%	86,2%
Centro-Oeste	1,8%	9,8%	1,5%	86,9%
Total de entrevistas	1,8%	8,7%	1,1%	88,4%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Características da Compra

Regiões	Qtd. Média de Itens na Compra	Valor Médio da Compra (R\$)
Sudeste	3,3	57,55
Sul	2,8	52,76
Norte	2,2	45,74
Nordeste	2,4	47,91
Centro-Oeste	3,0	53,21
Total de entrevistas	3,0	54,01

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Pegou algum produto sem ajuda do Balconista?

Regiões	Sim. Medicamento	Sim. Não Medicamento	Sim. Ambos Med + Não Med	Não
Sudeste	2,2%	9,6%	2,8%	85,4%
Sul	1,5%	10,6%	2,0%	85,9%
Norte	1,0%	11,7%	2,0%	85,2%
Nordeste	0,4%	6,9%	2,8%	89,9%
Centro-Oeste	0,9%	9,5%	1,5%	88,1%
Total de entrevistas	1,6%	9,4%	2,5%	86,6%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Encontra os MIPs com facilidade?

Regiões	Sim	Nem sempre	Não
Sudeste	2,2%	3,0%	94,8%
Sul	1,5%	3,8%	94,8%
Norte	1,5%	2,0%	96,4%
Nordeste	1,2%	2,2%	96,6%
Centro-Oeste	0,9%	1,8%	97,3%
Total de entrevistas	1,8%	2,8%	95,4%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Participa do Programa de Fidelidade de Farmácias?

Regiões	Sim, nesta	Desta/Outras	Só outras	Não
Sudeste	5,3%	68,8%	14,2%	11,7%
Sul	4,4%	69,8%	13,2%	12,6%
Norte	5,1%	68,9%	11,7%	14,3%
Nordeste	5,4%	68,6%	8,8%	17,2%
Centro-Oeste	4,5%	67,0%	14,6%	14,0%
Total de entrevistas	5,1%	68,8%	12,9%	13,2%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Das opções, qual o principal fator para sua escolha de farmácia?

Regiões	Preço	Localização	Estoque	Estacionamento	Atendimento	Farmácia Popular	Outros
Sudeste	74,2%	16,1%	5,1%	0,9%	1,2%	2,2%	0,3%
Sul	74,6%	15,3%	5,2%	0,9%	1,2%	2,6%	0,3%
Norte	77,6%	13,8%	5,6%	0,5%	0,5%	2,0%	0,0%
Nordeste	78,5%	12,0%	5,1%	0,7%	1,1%	2,3%	0,3%
Centro-Oeste	76,2%	14,0%	4,5%	0,9%	1,2%	3,0%	0,3%
Total de entrevistas	75,4%	14,9%	5,1%	0,9%	1,1%	2,4%	0,3%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Dos serviços abaixo, qual deles foi o mais utilizado nos últimos 90 dias?

Regiões	Ap. Injeção	P.A.	Metab	Glicêmico	Vacina	Nenhum
Sudeste	1,7%	1,0%	0,1%	0,3%	0,0%	96,8%
Sul	2,6%	2,0%	0,3%	0,6%	0,0%	94,5%
Norte	6,6%	7,7%	0,0%	0,0%	0,0%	85,7%
Nordeste	6,9%	2,4%	0,0%	0,3%	0,0%	90,4%
Centro-Oeste	3,6%	1,8%	0,0%	0,0%	0,0%	94,6%
Total de entrevistas	3,2%	1,9%	0,1%	0,3%	0,0%	94,5%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Comprou todos os produtos que pretendia?

Regiões	Sim todos	Parcial	Não nenhum
Sudeste	82,3%	2,5%	15,2%
Sul	80,4%	3,6%	16,0%
Norte	76,5%	6,1%	17,3%
Nordeste	78,9%	5,9%	15,1%
Centro-Oeste	81,3%	3,9%	14,9%
Total de entrevistas	81,0%	3,6%	15,4%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Por qual motivo não levou todos os produtos?

Regiões	Financeiro	Falta em Estoque	Outros
Sudeste	19,1%	77,3%	3,6%
Sul	22,2%	72,6%	5,2%
Norte	39,1%	58,7%	2,2%
Nordeste	39,7%	56,4%	3,8%
Centro-Oeste	20,6%	71,4%	7,9%
Total de entrevistas	25,2%	70,6%	4,2%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Que tipo de Produto Comprou?

Regiões	Marca	Genérico	Não M Medicamento	Marca + Gen.	Marca + NM	Gen. + NM	Gen. + Marca + NM
Sudeste	25,7%	24,3%	4,5%	27,4%	8,3%	5,2%	4,6%
Sul	24,9%	23,4%	4,7%	27,8%	8,4%	6,1%	4,8%
Norte	18,9%	32,1%	7,1%	24,5%	7,7%	4,6%	5,1%
Nordeste	21,2%	29,2%	4,3%	24,3%	7,3%	8,9%	4,7%
Centro-Oeste	25,9%	24,7%	4,5%	27,1%	8,0%	5,1%	4,8%
Total de entrevistas	24,4%	25,5%	4,6%	26,7%	8,1%	6,0%	4,7%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Portava Prescrição?

Regiões	Sim	Não	Parcial
Sudeste	11,2%	86,3%	2,5%
Sul	11,9%	85,7%	2,4%
Norte	6,6%	91,2%	2,2%
Nordeste	8,3%	89,4%	2,3%
Centro-Oeste	9,3%	88,5%	2,2%
Total de entrevistas	10,4%	87,2%	2,4%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Trocou de Categoria de Produto?

Regiões	Sim	Não
Sudeste	25,3%	74,7%
Sul	24,4%	75,6%
Norte	34,1%	65,9%
Nordeste	33,5%	66,5%
Centro-Oeste	25,5%	74,5%
Total de entrevistas	27,1%	72,9%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Trocou de Categoria de Produto?

Regiões	Trocou por qual categoria?		Qual o motivo da troca?		
	Gen. Por Marca	Marca por Gen.	Economizar	Falta em Estoque	Outros
Sudeste	15,7%	84,3%	70,9%	27,8%	1,2%
Sul	13,1%	86,9%	72,5%	26,9%	0,6%
Norte	8,1%	91,9%	79,0%	21,0%	0,0%
Nordeste	7,2%	92,8%	81,9%	17,3%	0,8%
Centro-Oeste	17,1%	82,9%	72,0%	28,0%	0,0%
Total de entrevistas	13,0%	87,0%	74,2%	24,9%	0,9%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Atendente sugeriu a troca?

Regiões	Sim	Não
Sudeste	16,7%	83,3%
Sul	15,0%	85,0%
Norte	45,2%	54,8%
Nordeste	37,6%	62,4%
Centro-Oeste	23,2%	76,8%
Total de entrevistas	23,4%	76,6%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Você compra de farmácias que vendem medicamentos pela internet e aplicativos?

Regiões	Sim. Raramente	Sim. Frequentemente	Não. Nunca
Sudeste	2,2%	10,9%	86,9%
Sul	2,0%	9,9%	88,1%
Norte	3,1%	5,1%	91,8%
Nordeste	3,0%	3,0%	94,1%
Centro-Oeste	3,3%	8,9%	87,8%
Total de entrevistas	2,5%	8,8%	88,8%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Usou serviço de entrega por aplicativo (Rappi, Loggi, Uber, etc.)?

Regiões	Sim	Não
Sudeste	0,9%	99,1%
Sul	0,6%	99,4%
Norte	0,0%	100%
Nordeste	0,3%	99,7%
Centro-Oeste	0,3%	99,7%
Total de entrevistas	0,7%	99,4%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Já utilizou Site / Aplicativo para realizar a compra e posteriormente retirar o produto na loja?

Regiões	Sim	Não
Sudeste	2,0%	98,0%
Sul	1,0%	99,0%
Norte	0,0%	100,0%
Nordeste	0,3%	99,7%
Centro-Oeste	0,9%	99,1%
Total de entrevistas	1,3%	98,7%

Fonte: IFEPEC - 4 mil consumidores/Brasil - Jan/2020. As entrevistas foram realizadas com consumidores quando saíram das farmácias em que estiveram para efetuar a compra (em local público).

Metodologia

Para a realização dessa pesquisa, quantitativa e qualitativa, foi adotada **metodologia de entrevistas individuais semiestruturadas**, que permitiram entender os motivos das escolhas, preferências e objeções dos clientes das farmácias.

O questionário teve consistência lógica e permitiu que as respostas fossem passíveis de comparação. As perguntas foram simples, de fácil entendimento e não foram utilizados enunciados complexos.

Para aplicação das perguntas e registro das respostas, foram utilizados na pesquisa, smartphones com APP.

Entrevistadores

Como entrevistadores, foram selecionados nas 05 macrorregiões, um total de 110 estudantes de mestrado ou doutorado, com experiência em questionários de pesquisas qualitativas, das instituições abaixo relacionadas:

Os entrevistadores foram treinados com apresentação prévia do questionário, simulações de entrevistas e preparados para explorar informações, investigar os comportamentos, interpretar e registrar os fatos.

Norte

Belém – UFPA

Boa Vista – UFRR

Macapá – UEAP

Manaus – UFAM

Palmas – UFT

Porto Velho – UNIR

Rio Branco - UFAC

Nordeste

Salvador – UFBA

Aracaju – UFS

Maceió – UFAL

Recife – UFPE

João Pessoa – UFP

Natal – UFRN

Fortaleza – UFC

Teresina – UFPI

São Luís - UFMA

Centro-Oeste

Goiânia – UFG

Campo Grande – UFMS

Cuiabá – UFMT

Sul

Curitiba – UFPR

Florianópolis – UFSC

Porto Alegre -UFRS

Sudeste

B. Horizonte – UFMG

Rio de Janeiro – UFRJ

São Paulo, Campinas,
Ribeirão Preto –
UNICAMP – USP

Vitória – UFES

