

Detalhes da pesquisa

Objetivo	Pesquisa Consumidores: A busca por informações e o hábitos de compras
Metodologia	Quantitativa por meio de painel
Amostra	1.200 entrevistas em todo o Brasil com Consumidores maiores de 18 anos
Campo	Início em 27/09 e término 04/10
Margem de erro	2,8 pontos percentuais, para mais ou para menos, considerando um intervalo de confiança de 95%

Descritivo

Alimentação

- Para Fast Food/Comidas para consumo imediato, a preferência de compra pela internet representa quase metade da amostra (47,8).
- Nota-se o aumento na proporção de pessoas que compraram alimentos industrializados e bebidas pela internet, além do aumento, em todos os segmentos, dos que afirmam que "tanto faz" comprar pessoalmente ou pela internet.
- Os consumidores estão mais atentos quanto a procedência e origem dos produtos em geral, na última pesquisa representavam 35% e atualmente representam 45,6%.

Têxtil

- Em relação a roupas e calçados, nota-se uma queda de 4,2 p.p. em relação aos consumidores que afirmam não ter preferência entre comprar em loja física comparado a última onda.
- De maneira geral, há uma diminuição entre todos os segmentos entre os que preferem comprar em loja física.
- A medida dos produtos (altura, largura, etc.), por tamanho, e a avaliação de outros consumidores são as informações mais importantes sobre os produtos dessa categoria para decidir o que vão comprar.

Saúde e Bem Estar

- Destaque para os cosméticos e produtos de beleza, que apresentaram uma diminuição de 9.2 p.p. entre os que preferem comprar pessoalmente. Nesses produtos, nota-se o aumento dos que preferem comprar pela internet, passando de ¼ da amostra.
- Medicamentos, vitaminas e suplementos também caiu 6,8 p.p. entre os usuários que preferem comprar pessoalmente, e agora 29% da amostra afirma que tanto faz comprar online ou pessoalmente.
- A maioria dos entrevistados consideram a composição do produto como fator de maior relevância (30,5%).

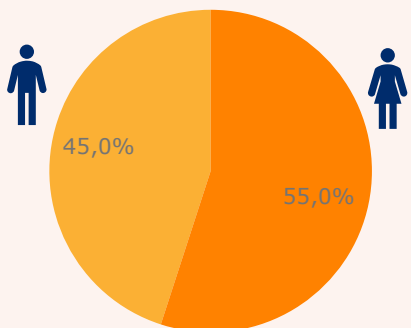
Eletroeletrônicos

- A categoria é a que apresenta maior proporção de consumidores que tem preferência pelo meio online. Para "Computadores e acessórios" e "Celulares e Acessórios", a maior parte prefere comprar online.
- TVs, rádios e equipamentos de áudio e vídeo ainda são os preferidos para compras em lojas físicas: 37,9% da amostra prefere esse meio, frente a 31,8% que afirmam preferir online.
- A avaliação de outros consumidores é a informação mais importante na hora de comprar um produto dessa categoria, sendo mencionada por 45,1% dos respondentes.

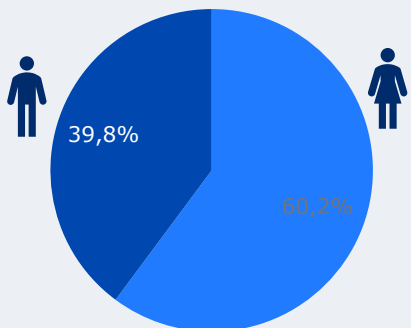
Dados demográficos

GÊNERO

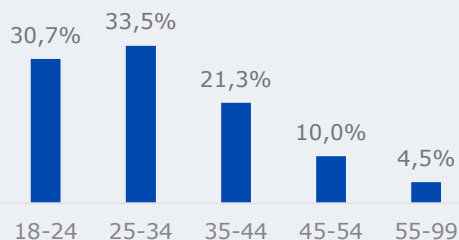
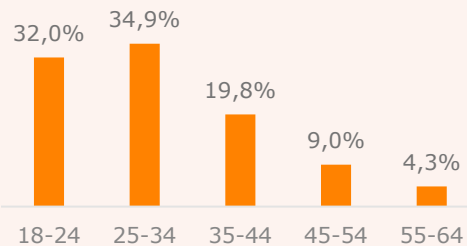
2021



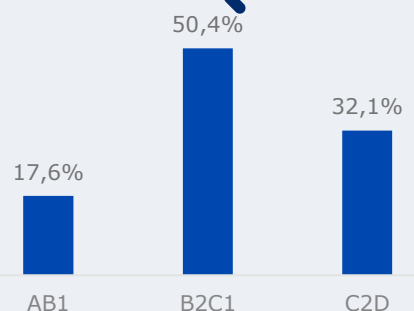
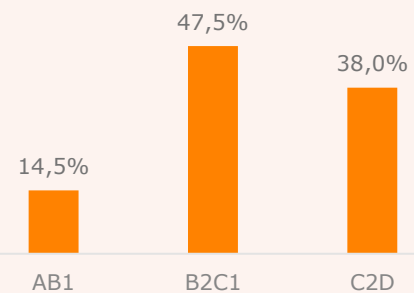
2020



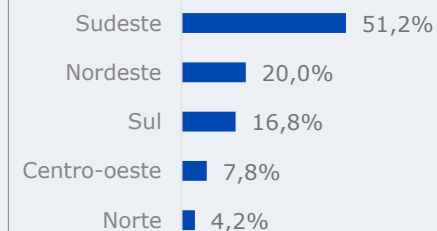
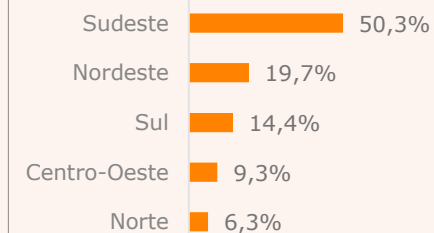
FAIXA ETÁRIA



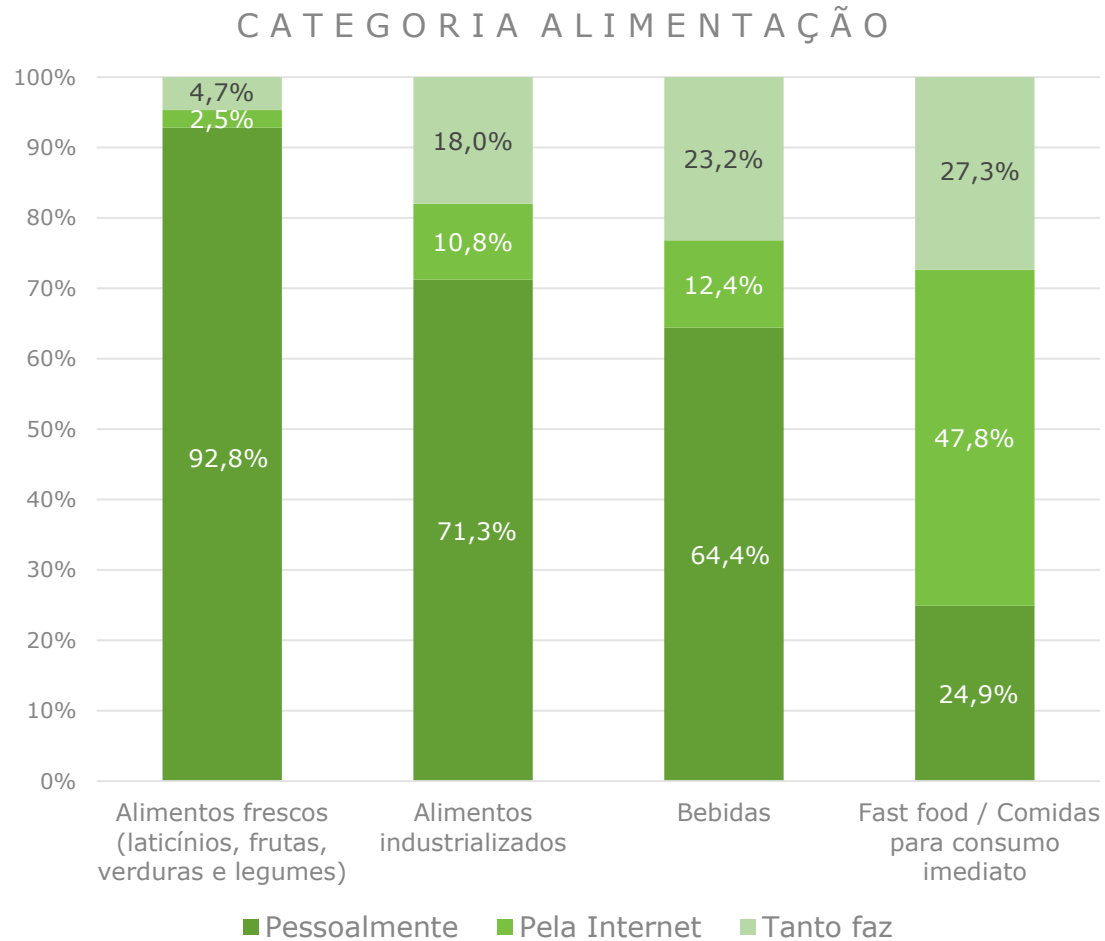
CLASSE



REGIÃO



Onde você prefere comprá-los, pessoalmente (na loja física) ou pela internet (por um site ou pelo celular) ?



É possível identificar que a compra de alimentos frescos na grande maioria é feita pessoalmente, esse número vem se mantendo estável desde 2020 com média de 93%.

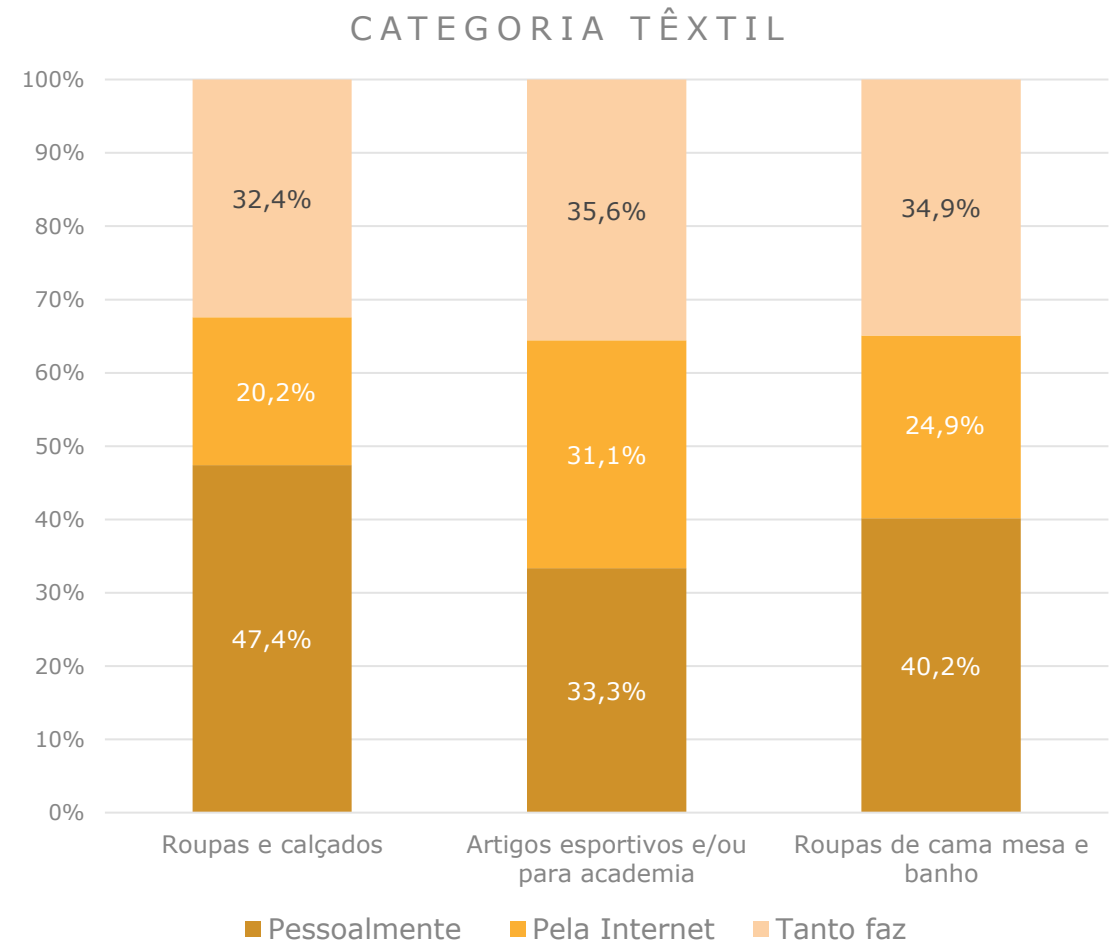
Para alimentos industrializados e bebidas, houve um aumento de 4,5% de compras pela internet comparado a 2020.

Já no segmento de Fast-Food, os consumidores preferem a compra sendo feita de forma digital, através de apps e restaurantes online, o número passou de 42% para 48% entre 2020 e 2021.

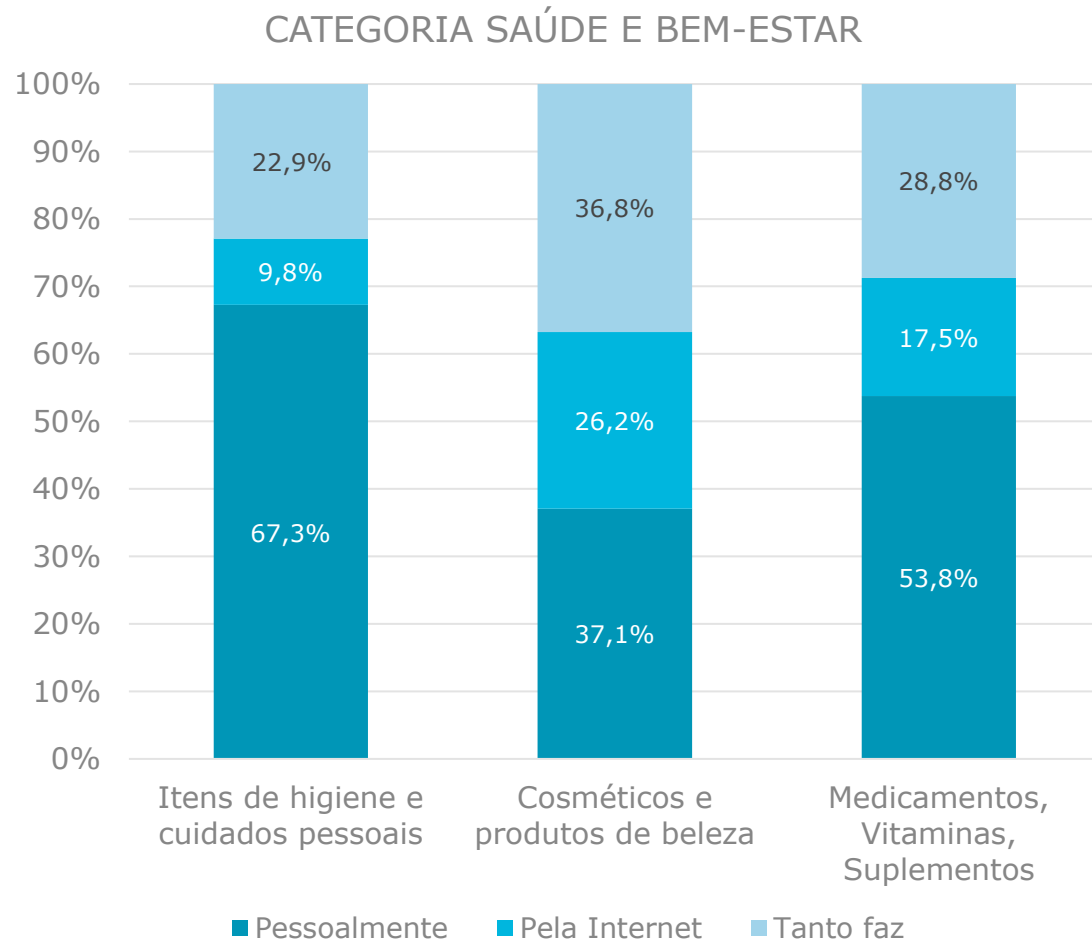
Onde você prefere comprá-los, pessoalmente (na loja física) ou pela internet (por um site ou pelo celular) ?

Na categoria têxtil, percebe-se que o número de pessoas que dizia ter uma escolha ocasional entre comprar pessoalmente e pela internet, subiu em todos os seguimentos.

No segmento "artigos esportivos", caiu 3,1% os consumidores que optam pela compra presencial e se manteve estável os que compram pela internet.



Onde você prefere comprá-los, pessoalmente (na loja física) ou pela internet (por um site ou pelo celular) ?

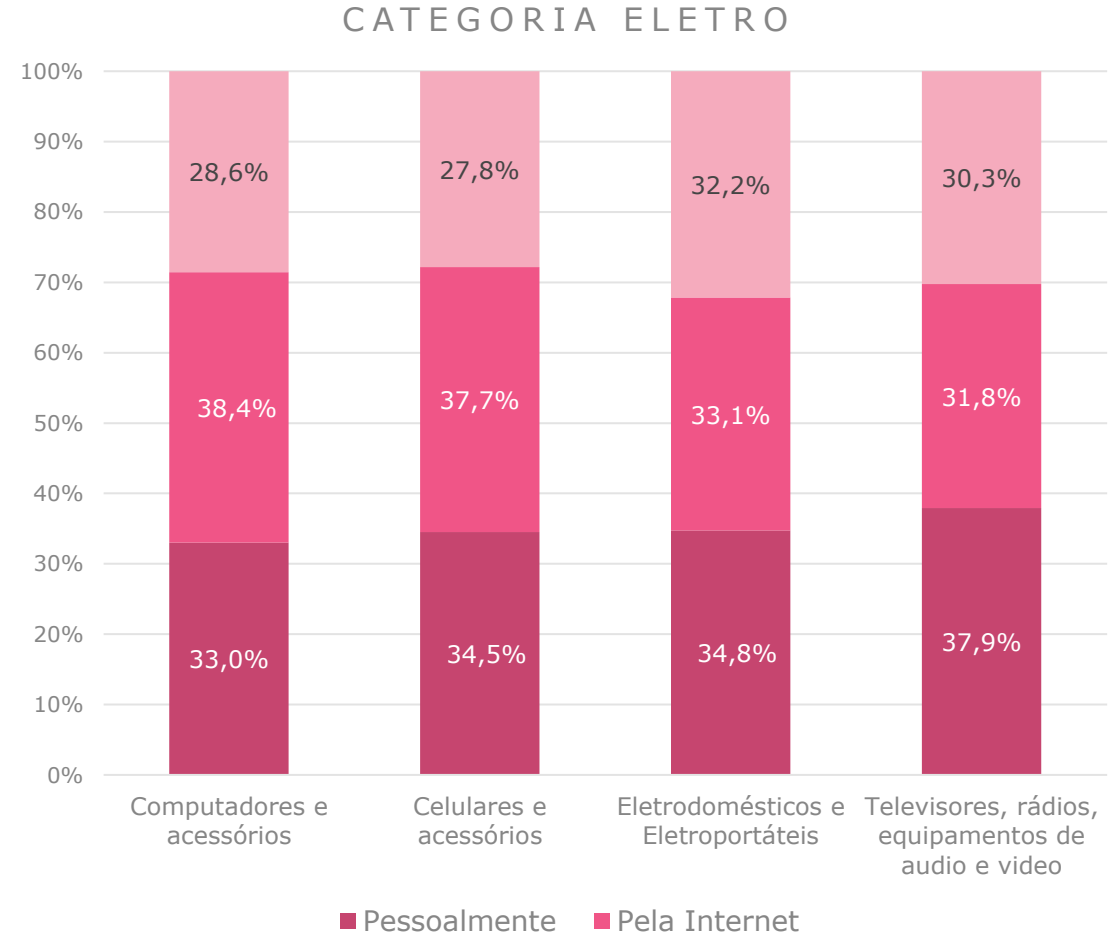


Para o setor de saúde e bem-estar, a categoria que teve o maior aumento na compra de itens pela internet foi o de **Cosméticos e produtos de beleza** passando de 20,9% em 2020 para 26,2% em 2021.

Já a categoria de **Medicamentos, Vitaminas e Suplementos** teve recuo nas compras presenciais de 6,8% em 2021.

Onde você prefere comprá-los, pessoalmente (na loja física) ou pela internet (por um site ou pelo celular) ?

Tendo cerca de dois terços dos consumidores optando ou preferindo compras online, o segmento que apresenta em sua maioria produtos de maior valor agregado cada vez mais tem suas compras de forma digital e desde 2020, os números vem se mantendo estáveis em todas as quatro categorias analisadas.

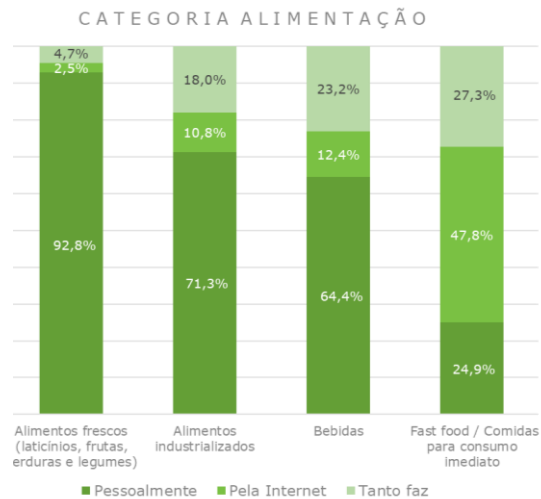


Pesquisa Consumidores

Canais de Compras - Resumo

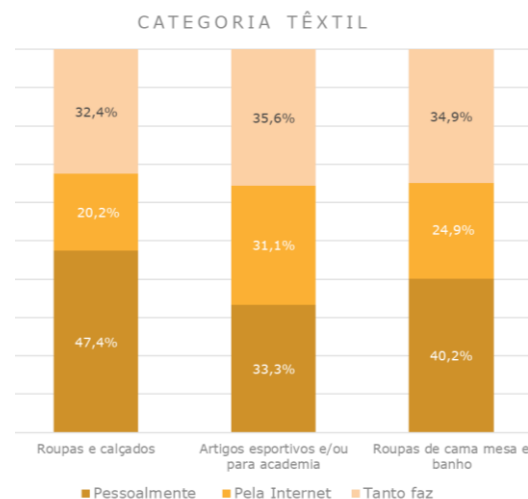
Alimentação

- Preferência para comprar alimentação pronta de forma online.
- Alimentos frescos, mantém compras presenciais acima de 90%.



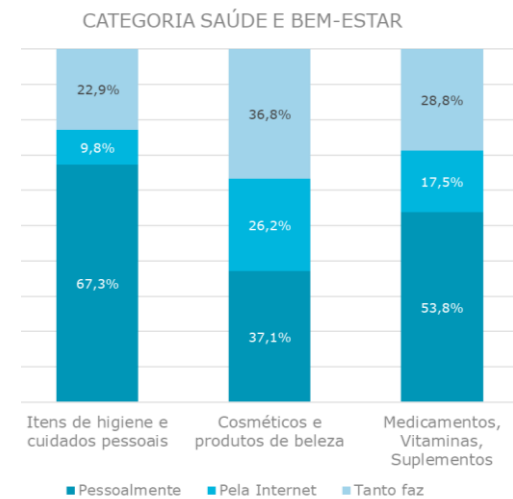
Têxtil

- Compras online se tornam naturais para metade dos entrevistados.
- Artigos esportivos são os mais adquiridos pela internet.



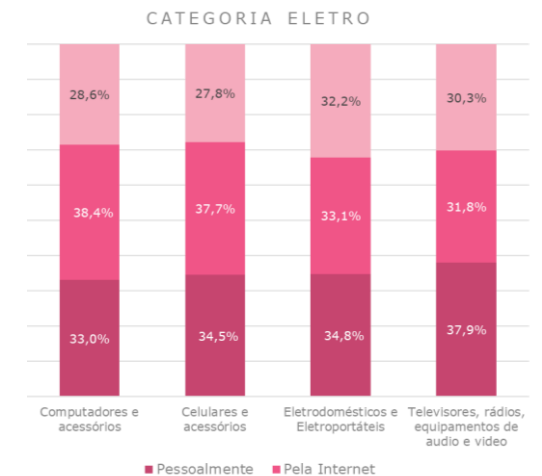
Bem Estar

- Cosméticos e produtos de beleza são os mais adquiridos de forma online tendo 26% dos consumidores comprando pela internet.



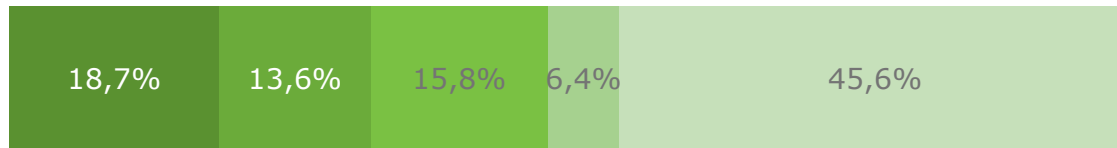
Eletroeletrônicos

- A categoria com mais compras online, eletroeletrônicos tem dois terços dos consumidores comprando em ambos canais ou preferindo comprar pela internet.



Quanto essas categorias são importantes para você antes de decidir pela compra?

CATEGORIA ALIMENTAÇÃO

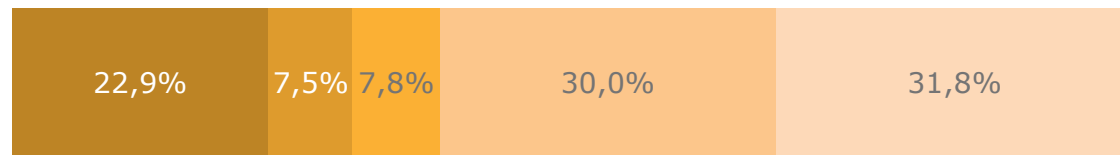


Quando se trata de decidir pela compra de alimentos, o consumidor julga mais relevante saber a procedência e origem do produto e seus componentes, como: teor de sódio, gorduras e calorias do alimento.

- O teor de sódio, gorduras e calorias de alimentos
- Se possui substâncias que causam alergia (glúten, lactose, etc...)

Quanto essas categorias são importantes para você antes de decidir pela compra?

CATEGORIA TÊXTIL

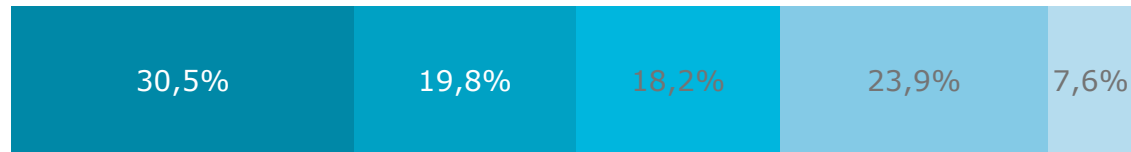


Para os consumidores do setor têxtil, saber as medidas dos produtos e a avaliação de outros consumidores, são os pontos mais importantes para decidir a compra.

- Saber a composição de tecidos e materiais
- Saber o processo de fabricação do produto
- Saber informações sobre o fabricante
- Avaliação de outros consumidores
- Medidas dos produtos (altura, largura..), por tamanho

Quanto essas categorias são importantes para você antes de decidir pela compra?

CATEGORIA SAÚDE E BEM ESTAR

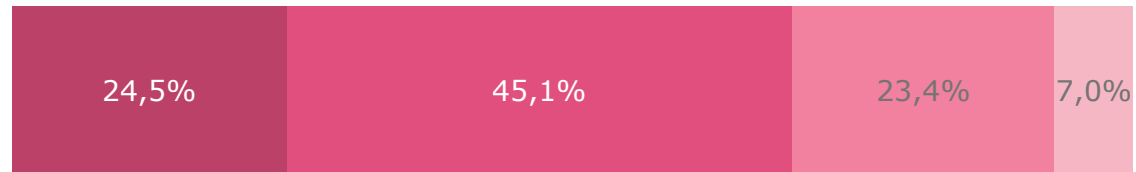


No setor de saúde e bem estar, os consumidores julgam mais importante identificar a composição do produto, se há autorização da ANVISA e se trata-se de um genérico ou similar.

- A composição do produto
- Saber se é genérico ou similar
- Conhecer as contraindicações ou alérgenos
- Saber se há autorização da ANVISA
- Saber se é um produto fitoterápico, homeopático ou natural

Quanto essas categorias são importantes para você antes de decidir pela compra?

CATEGORIA ELETRO



- Saber informações sobre o fabricante
- Avaliação de outros consumidores
- Saber se tem selos e certificações (ex. Inmetro, Anatel)
- Conhecer o consumo de energia

No setor de eletroeletrônicos, a avaliação de outros consumidores é muito importante para a decisão sobre a compra de um produto. Junto de informações sobre o fabricante e saber se tem selos e certificações (ex. Inmetro, Anatel).

Pesquisa Consumidores

O que o Consumidor pensa ...

Compras online

74,7% afirmam que as **compras online** tornou a vida mais fácil e confortável.

68% utilizaram canais **online** para comprar coisas que antes só compravam presencialmente.

64,7% pretendem **continuar com as compras online** desses produtos.

Identificação de produtos

84,9% Acreditam que as informações dos produtos devem ser idênticas tanto na loja física quanto na online.

72,8% acreditam que as **empresas** tem conseguido entregar um **serviço mais personalizado**.

77,2% assumem que o produto na loja física e na online **devem ter o mesmo código de barras** para identificação do produto.

