



## **PESQUISA FECOMÉRCIO**

Avaliação do consumidor - Dia dos Pais 2015

Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina

# **Relatório Pesquisa de Avaliação Dia dos Pais 2015**

Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC  
Agosto de 2015

## **SUMÁRIO**

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>2</b>
<b>EFETIVAÇÃO DAS COMPRAS .....</b>	<b>3</b>
<b>PERFIL SOCIOECONÔMICO.....</b>	<b>4</b>
<b>TIPOS DE PRESENTES .....</b>	<b>5</b>
<b>DECISÃO DE COMPRA .....</b>	<b>7</b>
<b>AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO.....</b>	<b>8</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>9</b>

## **INTRODUÇÃO**

O Dia dos Pais é uma das diversas datas que movimenta o comércio no Estado, estimulando a economia nos diversos segmentos. Em virtude disso, a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina - Fecomércio SC realiza a pesquisa de Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais 2015, que visa mensurar como foi a experiência de compras, o quanto de fato gastaram e como avaliam o atendimento no comércio. A pesquisa foi realizada com alguns dos consumidores entrevistados na pesquisa de Intenção de Compras do Dia dos Pais 2015, que foram contatados agora para expressar a opinião sobre como foi a experiência de compras.

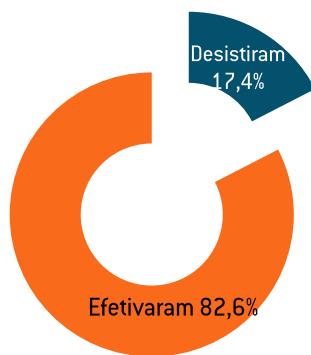
A amostra de consumidores pesquisados foi de 407 pessoas em sete municípios de Santa Catarina: Blumenau, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Lages e Itajaí, entre o período de 10 a 15 de agosto de 2015. Os dados têm significância de 95,5% para o Estado, com erro amostral calculado de 4,86%.

## **EFETIVAÇÃO DAS COMPRAS**

Para a efetivação da pesquisa Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais 2015, parte dos consumidores que responderam a pesquisa de Intenção de Compras Dia dos Pais 2015 foi contatada para que expressassem a sua opinião sobre a experiência de compras para a data. Os pesquisadores entraram em contato com 493 pessoas, dos quais 17,4% declararam não ter adquirido presentes para o Dia dos Pais, ou seja, desistiram de realizar as compras. Assim, 82,6% dos contatados compraram presentes para o Dia dos Pais, correspondendo a 407 entrevistados. Como o levantamento aqui realizado busca aferir sobre a experiência de compras, apenas às pessoas que declararam ter realizado as compras foi aplicado o restante do questionário.

Nota-se que a taxa de desistência alcançou um patamar considerável, que provavelmente foi gerado por consequência do atual cenário econômico nacional, já apontado pela pesquisa Resultado de Vendas do Dia dos Pais 2015, realizada com os empresários após a data, a qual indicou que a variação do faturamento das empresas apresentou queda de 9,9%, em comparação com os Dias dos Pais do ano passado.

**Taxa de efetividade das compras**

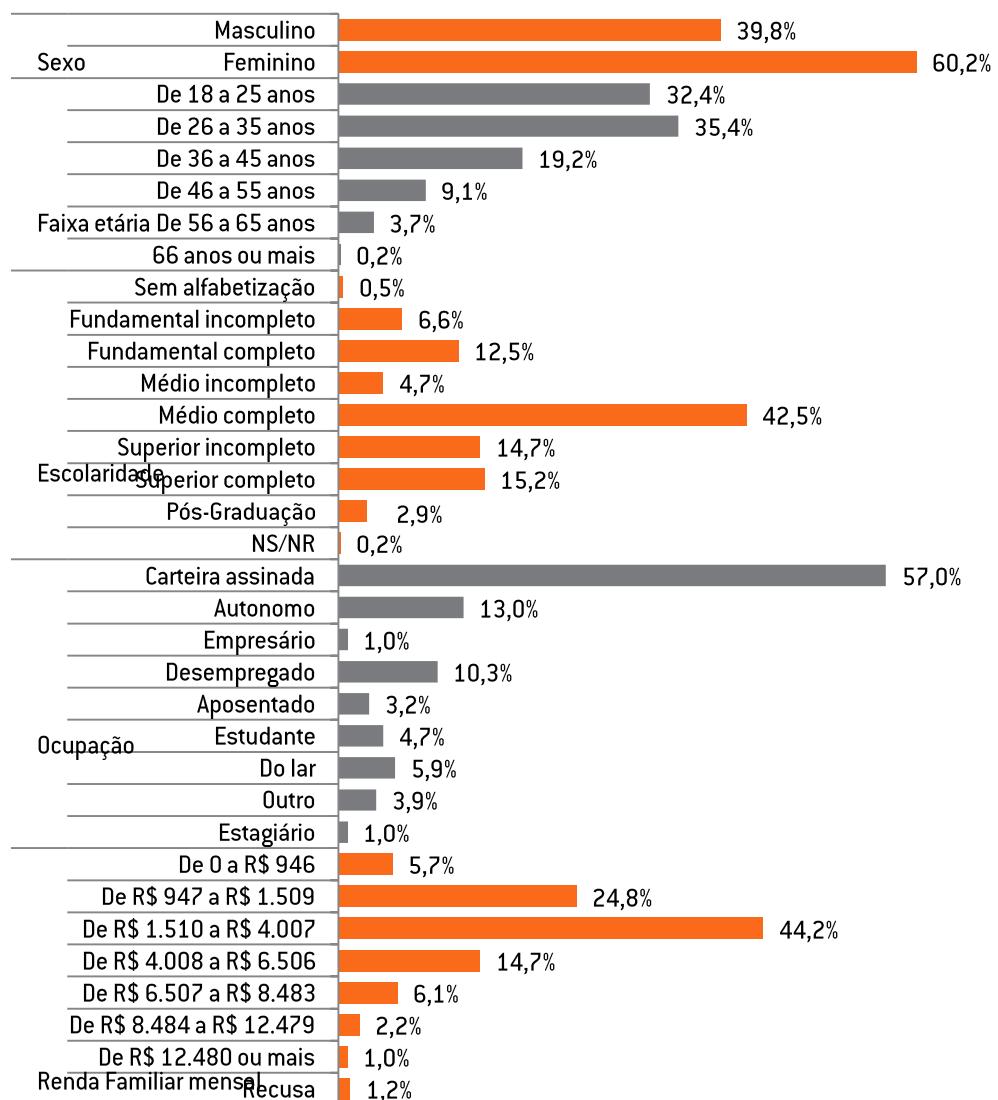


Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC.

## **PERFIL SOCIOECONÔMICO**

O perfil socioeconômico a seguir, e os demais dados apurados, referem-se à amostra de 407 entrevistados, os 82,6% que efetivaram as compras do Dia dos Pais. Esse consumidor é em sua maioria composto por mulheres (60,2%, os homens representaram 39,8%). É um consumidor jovem, entre os 18 a 35 anos (67,8%), e a faixa etária mais representativa foi a dos que têm entre 26 a 35 anos (35,4%). Além dos dados de idade e sexo, o levantamento traçou o perfil socioeconômico desse consumidor buscando outros dados, os quais podem ser observados no gráfico a seguir.

**Perfil Socioeconômico**



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC.

Como o gráfico acima bem ilustrou, esses consumidores são na maioria pessoas que cursaram até o ensino médio completo (42,5%). Os consumidores com curso superior completo são 15,2%. Os empregados com carteira assinada são 57%, seguidos por aqueles que se declararam autônomos (13%) e os que disseram estar desempregados, com um percentual de 10,3%.

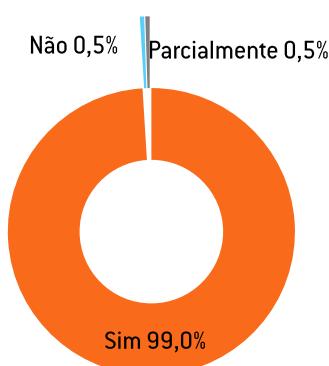
Sobre o item que mensura a renda mensal familiar desse consumidor, a maioria declarou ter renda entre R\$ 1.510 a R\$ 4.007 (44,2%), seguida por aqueles que a família recebe mensalmente entre R\$ 947 a R\$ 1.509 (24,8%).

Além de apurar o perfil desse consumidor, o levantamento também apurou os principais segmentos de produtos com os quais esses consumidores presentearam os seus pais, os quais podem ser lidos no item a seguir.

## **TIPOS DE PRESENTES**

Referente às compras realizadas para a data do Dia dos Pais, foi levantado se esse consumidor encontrou o presente originalmente pretendido, aquele que gerou à ida as compras. O consumidor teve grande êxito ao realizar suas compras, pois 99% declararam ter encontrado o presente originalmente planejado. Apenas 0,5% disse não ter encontrado e 0,5% teve sucesso parcial na realização de suas compras. Os que alegaram não ter encontrado o presente pretendido, ou encontrado parcialmente, provavelmente os supriram com produtos similares ou mesmo por outros produtos.

### **Encontrou o presente desejado**

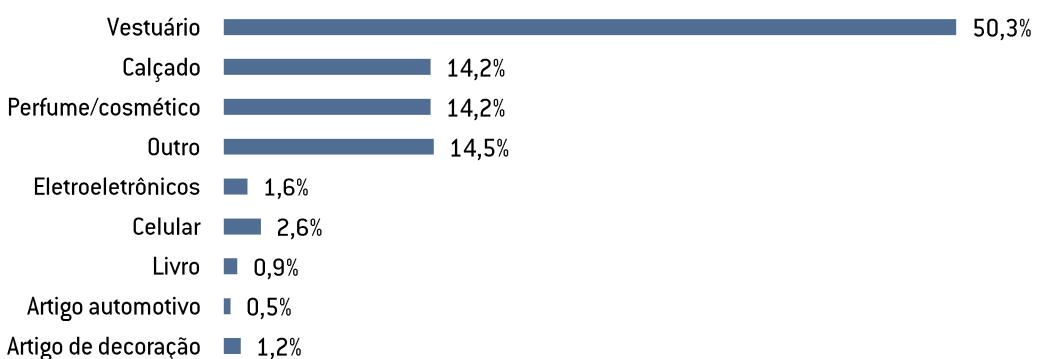


Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC.

O levantamento também buscou saber com quais segmentos os pais catarinenses foram presenteados no seu dia. Os consumidores apontaram até três segmentos de presentes

comprados, e o quanto gastaram com cada segmento. Os principais segmentos de presentes foram os de vestuário (50,3%), perfumes e cosméticos (14,2%) e de calçados (14,2%). A categoria Outros apresentou um percentual de (14,5%). Nessa categoria, os consumidores declaram aqueles segmentos que não estão listados inicialmente. Os números dos demais segmentos podem ser observados no gráfico que segue.

### **Segmento do presente**



*Nota: respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.*

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Foi possível também mensurar que 5,4% do total de consumidores compraram dois presentes na data. Os três principais segmentos deste segundo presente foram roupas (mais de um terço), outros (mais de um quarto) e calçados (cerca de um quarto).

Ao analisar os gastos por segmento, constata-se que os consumidores que presentearam com o segmento de celulares e smartphones foram o que mais gastaram, apresentando um gasto médio de R\$ 705,09; seguido pelo gasto com artigos automotivos que acarretou em um gasto médio de R\$ 460; em terceiro lugar, foi o gasto com eletroeletrônicos R\$323,86. Os demais gastos médios por segmento podem ser encontrados no quadro a seguir.

### **Média de gastos por segmento**



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Nesta pesquisa aconteceu uma exceção, um consumidor declarou ter gasto R\$ 20 mil no presente para o seu pai, um carro. Esse presente foi enquadrado na categoria outros e está contabilizado entre os dados que mensuram os principais segmentos. Entretanto, para o cálculo das médias foi realizado uma análise *outlier*, sendo esse valor retirado, pois ele apresentou um grande afastamento dos demais, podendo apresentar uma distorção na média.

Outro objetivo da pesquisa foi avaliar quais as influências na decisão da compra efetuada e a avaliação da experiência de compras do Dia dos Pais, como discute o item a seguir.

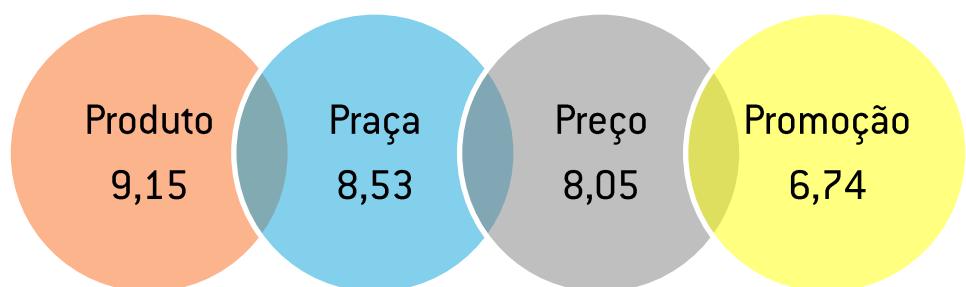
## **DECISÃO DE COMPRA**

Segundo os princípios de Marketing, existem quatro atributos fundamentais para a decisão de compra do consumidor: produto, praça, preço e promoção. Dessa forma, no levantamento aqui realizado, o consumidor foi convidado a dar uma nota de 1 a 10 sobre o quanto cada item influenciou em sua decisão de compra, considerando que 1 não influenciou e 10 influenciou totalmente.

Para as compras de Dia dos Pais, as características que os produtos comprados possuem foram o que mais influenciaram na decisão de compra, apresentando uma média de 9,15; seguido pela praça, o local onde o produto poderá ser comprado, com média de 8,53. Os preços ficaram em terceiro lugar em importância (8,05), e o item promoção (comunicação/divulgação) foi entendido como atributo de menor relevância na decisão de compra do consumidor catarinense, recebendo pontuação de 6,74.

### **Avaliação dos atributos de decisão de compra**

---



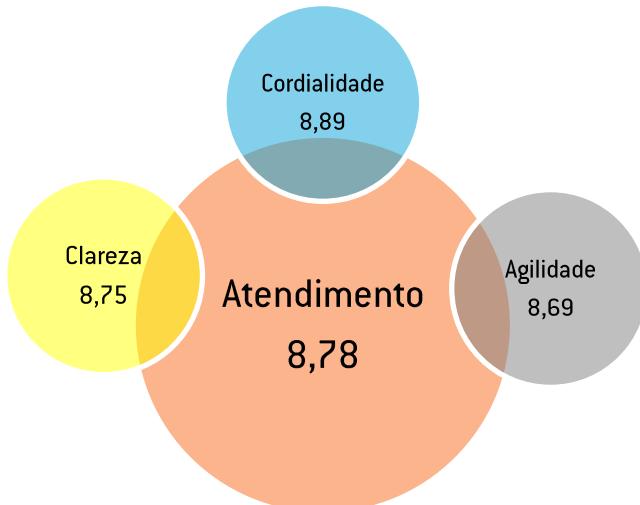
Essas notas demonstram que, para as suas compras de Dia dos Pais, os catarinenses levaram em consideração primeiro as características produto a ser presenteado, e em seguida também pesou na decisão de compra o local onde o presente seria adquirido.

## **AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO**

Os consumidores tiveram também a oportunidade de avaliar sua experiência de compra para a data, a partir da variável atendimento, julgando os critérios de agilidade no atendimento, cordialidade do atendente e clareza de informações fornecidas. Desta forma, o consumidor atribuiu uma nota, de 1 a 10, considerando 1 péssimo e 10 ótimo, a esses três itens.

O atributo melhor avaliado pelos consumidores catarinenses durante suas compras de Dia dos Pais foi a cordialidade do atendente, com nota média de 8,89; em seguida aparece a clareza das informações fornecidas (8,75), enquanto a agilidade ficou em terceiro lugar, recebendo nota média de 8,69.

### **Avaliação do atendimento no comércio**



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC.

Assim, o consumidor catarinense não avaliou mal a maneira como foi atendido em suas compras de Dia dos Pais, pois o atendimento como um todo ficou com média de 8,78.

## **CONCLUSÃO**

A pesquisa Fecomércio SC Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais 2015 teve como objetivo avaliar a experiência de compras dos consumidores catarinenses para a data. O levantamento apontou uma taxa de 17,4% de consumidores que desistiram de realizar as compras para o Dia dos Pais. Essa ocorrência pode ser elucidada a partir do cenário econômico que o país vive, com o aumento da inflação, aumento da restrição ao crédito devido à elevação das taxas de juros e as pressões na taxa de desemprego.

Sobre o perfil desse consumidor, a maioria são mulheres (60,2%), jovens adultos entre 18 a 35 (67,8%), principalmente os da faixa etária entre 26 a 35 anos (35,4%). Quase a totalidade dos consumidores entrevistados (99%) teve êxito na realização das compras, ou seja, comprou o presente originalmente pretendido.

Os principais segmentos com os quais os catarinenses presentearam seus pais foram os de vestuário (50,3%); calçados (14,2%) e outros (14,5). Contudo, o maior gasto médio ocorreu entre os segmentos de celulares e smartphones (R\$ 705,09), seguida por artigos automotivos (R\$ 460).

Quanto aos principais critérios que influenciaram na decisão de compra, as características e qualidades do produto tiveram nota média 9,15; seguidas pelo local onde o produto pode ser adquirido, a praça, com nota média de 8,53.

Os consumidores avaliaram bem o atendimento no comércio catarinense em suas compras para o Dia dos Pais, sendo o critério cordialidade do atendente o melhor avaliado, com nota 8,89. O atendimento como um todo apresentou nota de 8,78.



Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina  
Rua Felipe Schmidt 785/5º andar - Centro - CEP 88010.002 - Florianópolis/SC  
48 3229 1000 - [www.fecomercio-sc.com.br](http://www.fecomercio-sc.com.br)