



**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
CONSUMIDOR DIA DAS CRIANÇAS
2015**

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

Relatório de Avaliação Consumidor Dia das Crianças 2015

Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC
Outubro de 2015

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
EFETIVAÇÃO DAS COMPRAS	3
PERFIL SOCIOECONÔMICO.....	3
TIPOS DE PRESENTES	5
DECISÃO DE COMPRA	9
AValiação DO ATENDIMENTO.....	9
CONCLUSÃO	11

INTRODUÇÃO

O Dia das Crianças é uma data importante para o comércio como um todo, por estimular o consumo dos diversos segmentos. Nesse sentido, a Fecomércio SC acompanha a data através de um conjunto de pesquisas que visam mapear a Intenção de Compras do Consumidor, os Resultados de Vendas¹ junto ao empresário e a Avaliação do Consumidor sobre o comércio durante a data comemorativa. A pesquisa a seguir irá apresentar os dados referentes à Avaliação do Consumidor sobre a sua experiência de compras para o Dia das Crianças 2015.

A pesquisa entrou em contato com 603 consumidores que declararam, na pesquisa de Intenção de Compras do Dia das Crianças, que realizariam compras para a data. O levantamento foi realizado com consumidores de sete municípios de Santa Catarina: Blumenau, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Lages e Itajaí, entre o período de 13 a 16 de outubro de 2015. Os dados têm significância de 95,5% para o Estado, com erro amostral calculado de 4,86%.

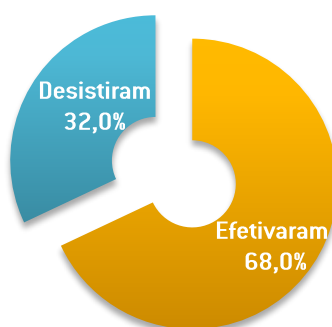
¹ As pesquisas de Intenção e Resultados de Vendas Dia das Crianças 2015 estão disponíveis no site da Fecomércio SC.

EFETIVAÇÃO DAS COMPRAS

Para a realização da pesquisa Avaliação dos Consumidores Dia das Crianças 2015, uma parcela dos consumidores que participaram da pesquisa Intenção de Compras Dia das Crianças 2015 foi contatada, para expressar a sua opinião sobre a experiência de compras com a data. Para o levantamento os pesquisadores entraram em contato com 603 consumidores, dos quais 32% afirmaram não ter realizado compras para o dia das Crianças, ou seja, desistiram de realizar as compras. Dessa forma, 68% dos contatados realizaram compras de presentes para o Dia das Crianças, correspondendo a 410 entrevistados. Como o levantamento aqui realizado busca avaliar a experiência de compras sobre a data, apenas junto às pessoas que declararam ter realizado as compras foi aplicado o questionário.

A considerável taxa de desistência das compras possivelmente tem relação com a retração da renda do consumidor, apontada na pesquisa de Intenção de Compras Dia das Crianças 2015, a qual pode ter sido causada pela alta da inflação e da restrição do crédito.

Taxa de efetividade das compras



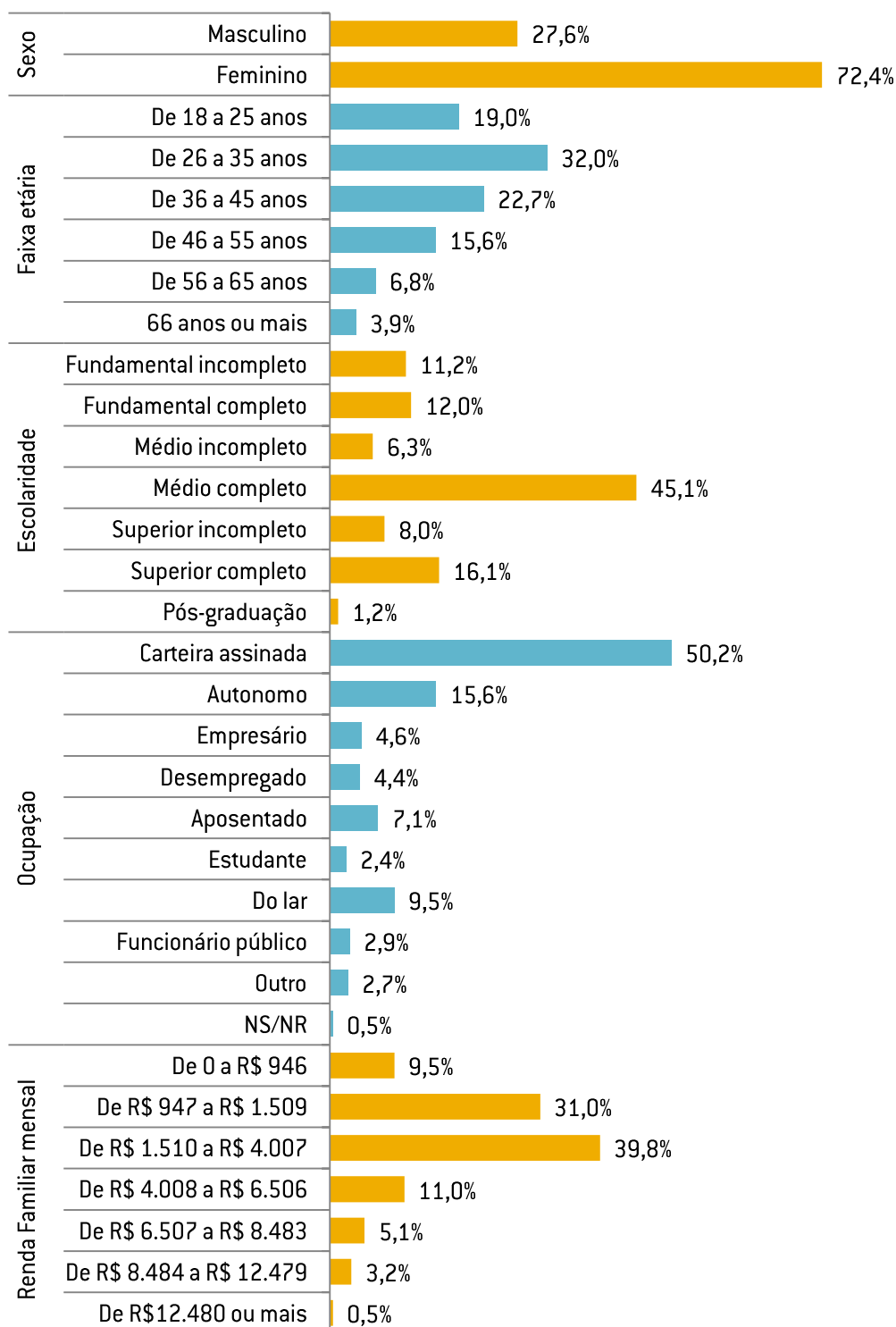
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

PERFIL SOCIOECONÔMICO

O perfil socioeconômico exposto a seguir, da mesma forma que os demais dados abaixo apurados, são referentes à amostra de 410 entrevistados, proporcionais aos 68% que concretizaram as compras de Dia das Crianças. É notável o percentual de consumidoras mulheres (72,4%), contra 27,6% de homens, essa taxa pode ser associada ao fato de à mulher ainda lhe caber a responsabilidade pela compra de itens relacionados aos filhos e crianças da família. Observa-se também que é um consumidor jovem, pois a faixa etária entre 26 a 35 anos,

jovens adultos é a maior (32%), seguida pelos consumidores entre 36 a 45 anos (22,7%).

Perfil socioeconômico

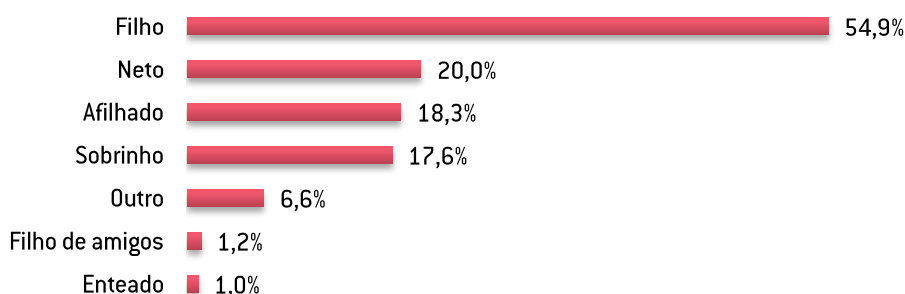


Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Sobre a escolaridade deste consumidor, a maioria cursou o ensino médio completo (45,1%), seguido por consumidores que completaram o ensino superior (16,1%). Os quais têm como principal ocupação o emprego com carteira assinada (50,2%) e em segundo lugar o trabalho como autônomo (15,6%). Sobre a renda familiar mensal destes consumidores, a maior taxa aparece entre os que ganham entre R\$1510 a R\$4007 (39,8%).

Além do perfil socioeconômico, o consumidor também foi consultado sobre qual o parentesco tinha com a criança apresentada. Como poderia presentear mais de uma criança, o respondente possuía a opção de relacionar até cinco parentescos. O maior percentual foi o de filhos (54,9%), seguida por netos (20%) e de afilhados (18,3%).

Parentesco criança presenteada



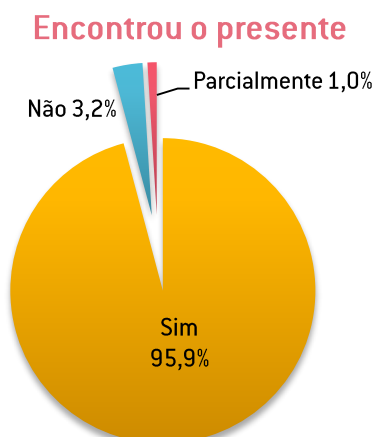
Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

O levantamento também apurou os principais segmentos de produtos comprados para presentear as crianças do estado, os quais podem ser lidos no item que segue.

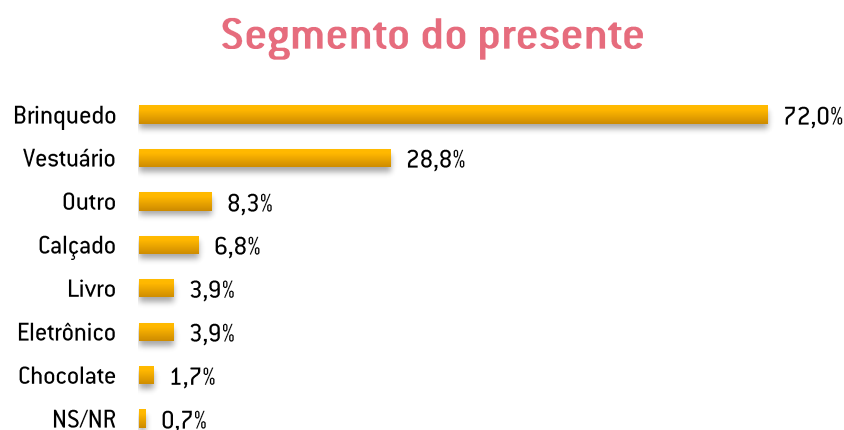
TIPOS DE PRESENTES

Antes de apurar qual o segmento de presente adquirido para o Dia das Crianças, foi perguntado se esse consumidor encontrou o presente pretendido, ou seja, aquele que motivou à ida as compras. Tal dado é relevante, pois aponta se o comércio estava com seu estoque abastecido para a data e se buscou disponibilizar uma ampla gama de produtos aos consumidores. A maioria dos consumidores encontrou o presente pretendido (95,9%), 3,2% disseram não ter encontrado, e 1% teve sucesso parcial na realização de suas compras. Os que declararam não ter encontrado o presente desejado, ou tiveram sucesso parcial, provavelmente os supriram com similares, ou mesmo por outros produtos.



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Sobre o que se refere ao segmento do presente, o mais comprado para presentear as crianças no estado foi o de brinquedos (72%), o que já era previsto, pois a data possui um apelo específico junto ao público infantil, o segundo segmento foi o de vestuário (28,8%), seguido pela opção outros (8,3%).

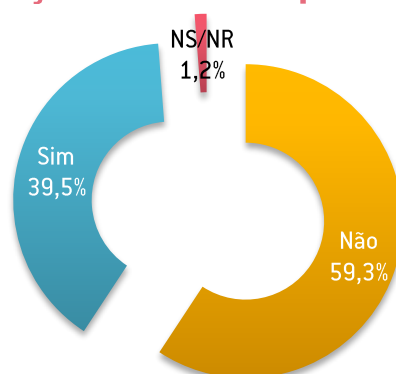


Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Também foi pesquisado se a criança presenteada teve a opção de escolher ou não o presente. Segundo a maioria dos consumidores, a criança não teve a opção de escolha (59,3%) e apenas entre 39,5% a criança escolheu o que gostaria, como demonstra o gráfico a seguir. Também foi mensurado quantos consumidores adquiriram mais de um presente para a data, constatando-se que 26,1% compraram até três presentes.

A criança escolheu o presente?



Fonte: Núcleo de Pesquisa Fecomércio SC.

Ao analisar os gastos por segmento, constata-se que os consumidores que presentearam com eletrônicos foram o que mais desembolsaram, apresentando um gasto médio de R\$324,25, seguida pela categoria outros R\$246,50, (a opção outros é utilizada quando o respondente deu um presente que não se enquadra nos segmentos já categorizados), e o terceiro maior gasto médio foi o do segmento de vestuário R\$117,65. Os demais gastos médios por segmento podem ser encontrados no quadro a seguir.

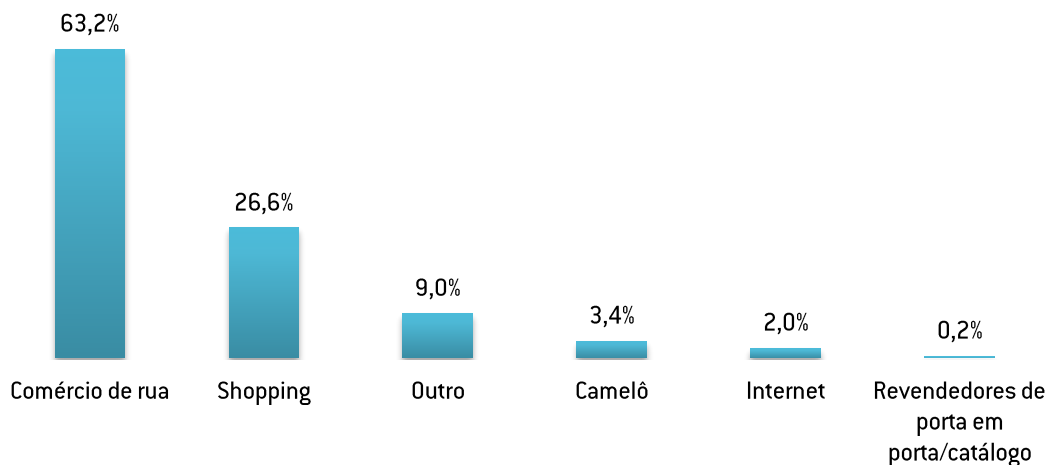
Média de gastos por segmento



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

Nessa edição da pesquisa de Avaliação, também foi apurado onde o consumidor adquiriu os presentes. Como poderiam comprar mais de um presente em mais de um local, o consumidor pôde escolher três locais. O principal local onde o consumidor catarinense comprou os presentes das crianças foi no comércio de rua (63,2%), seguido pelos shoppings (26,6%).

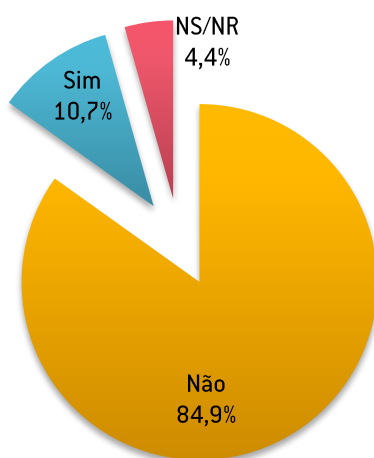
Onde Comprou



Nota: Respostas múltiplas, percentual total superior a 100%.
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

A pesquisa também buscou apurar o consumo de pirataria durante a data, pois a mesma é propensa para o consumo de brinquedos piratas, o qual, segundo a Pesquisa Pirataria em Santa Catarina Fecomércio 2014, é o sétimo segmento pirateado mais consumido no estado (5,6%). Apesar de parecer pouco expressivo, a gravidade do consumo desses itens tem relação com o seu usuário final (crianças), os quais podem ter consequências ruins ao interagirem com tais produtos. Conjugada a esta preocupação, apurar tais dados vai de encontro com uma das principais bandeiras da Fecomércio SC, que é o combate à pirataria no estado. Os consumidores catarinenses demonstraram compartilhar com tal preocupação, pois a maioria declarou não ter comprado presentes piratas (84,9%), contra 10,7% que declararam ter apresentado com pirataria.

Pirataria



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

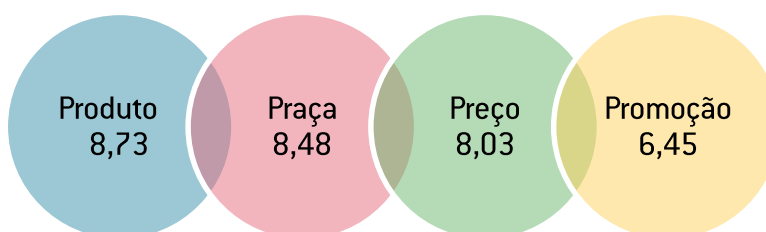
Outro objetivo da pesquisa foi avaliar quais as influências na decisão da compra e a avaliação da experiência de compras do Dia das Crianças, como discute o item a seguir.

DECISÃO DE COMPRA

O Marketing considera a existência de quatro atributos fundamentais para a decisão de compra pelo consumidor: Produto; Praça; Preço e Promoção, dessa forma neste levantamento o consumidor teve a oportunidade de 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 das Crianças as características que os produtos comprados possuem foram o que mais influenciaram na decisão de compra, apresentando uma média de 8,73; seguido pela Praça, o local onde o produto pode ser comprado, com média de 8,53. Os preços ficaram em terceiro lugar em importância (8,48), e o item Promoção (comunicação/divulgação) foi entendido como atributo de menor relevância na decisão de compra do consumidor catarinense, recebendo pontuação de 6,45.

Esses dados demonstram que, para o Dia das Crianças, o consumidor catarinense privilegiou as características do produto, resultado compatível com a data, que possui um perfil de consumo bastante direcionado e sazonal. Demonstraram também que as propagandas pesaram menos na decisão de compra do consumidor, a pouca expressividade das promoções pode estar relacionado ao fato de que a decisão final das compras não foi das crianças, público para o qual, em geral, as propagandas direcionam suas atenções.

Avaliação dos atributos de decisão de compra



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

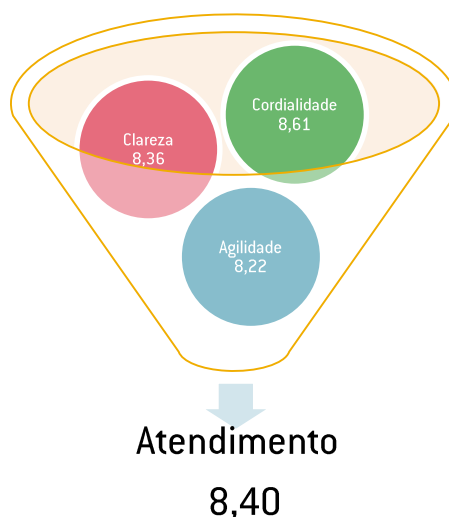
Os consumidores também tiveram a oportunidade de avaliar sua experiência de compra, a partir da variável atendimento, julgando os critérios: agilidade no atendimento, cordialidade do atendente e clareza de informações fornecidas, como será exposto no item que segue.

AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Os consumidores tiveram a possibilidade de avaliar sua experiência de compras para a data, a partir da variável atendimento, julgando os critérios: 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 das Crianças foi à cordialidade do atendente, com nota média de 8,61; em seguida a clareza das informações (8,36), enquanto a agilidade ficou em terceiro lugar, recebendo nota média de 8,22. O atendimento como um todo foi assim bem avaliado, atingindo uma nota média de 8,40.

Avaliação do atendimento no comércio



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC.

CONCLUSÃO

A pesquisa Fecomércio SC de Avaliação dos Consumidores Dia das Crianças 2015 ponderou a experiência de compras que os consumidores catarinenses vivenciaram com a data. A pesquisa demonstrou uma taxa bastante expressiva (32%) de consumidores que desistiram de realizar as compras para a data. Tal percentagem pode estar relacionada à insegurança do consumidor quanto ao contexto econômico brasileiro atual. O consumo está fortemente ligado às expectativas futuras.

Dentre os consumidores que realizaram as compras de Dia das Crianças, 68% dos consumidores contatados, a maioria é composta por mulheres (72,4%) jovens entre 26 a 35 anos (30,8%), com ensino médio completo (42,5%) que trabalham com carteira assinada (32%).

A maioria dos consumidores teve êxito em suas compras (95,9%), comprando o produto inicialmente pretendido. Sendo que os principais segmentos de produtos comprados para presentear foram o de brinquedos (72%) e o de vestuário (28,8%). Tais dados corroboram a pesquisa de Intenção de Compras Dia das Crianças 2015, também realizada pela Fecomércio SC, que apontou brinquedos e vestuário como os principais segmentos de presentes. Entretanto, o maior gasto médio foi realizado pelos consumidores que compraram eletrônicos (R\$324,25).

Referente aos fatores que mais influenciaram na decisão de compra, as características dos produtos foram os principais, recebendo nota de 8,73, em contra partida, o que menos influenciou na decisão de compra dos catarinenses para os Dias das Crianças foi o critério Promoção com nota média de 6,45.

Quanto a avaliação do atendimento, o atributo melhor avaliado foi a cordialidade do atendente, com nota de 8,61; enquanto a agilidade apresentou menor nota: 8,22. A pesar disto o atendimento como um todo foi bem avaliado com uma nota geral de 8,40.

Dialogando com a política de combate a pirataria da Fecomércio SC, a pesquisa buscou apurar se este consumidor adquiriu produtos piratas como presente, a maioria (84,9%) declarou que não, o que é um número bastante expressivo, mas 10,7% afirmaram ter comprado produtos piratas como presente do dia das crianças, demonstrando que, apesar de reduzida, essa prática ainda ocorre e que ações que visem extingui-la deve continuar.