



Avaliação do Consumidor
DIA DOS PAIS 2019

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

Relatório Avaliação do Consumidor – Dia dos Pais 2019

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	2
EFETIVAÇÃO DAS COMPRAS	3
PERFIL SOCIOECONÔMICO.....	4
CARACTERÍSTICAS DAS COMPRAS	5
Critérios para a decisão de compra	6
Avaliação do atendimento	13
CONCLUSÃO.....	14

INTRODUÇÃO

No Brasil, o dia dos pais é celebrado no segundo domingo do mês de agosto. A implantação foi também um incentivo para aumentar as vendas no comércio em um mês sem nenhuma data comemorativa. A estratégia deu certo e hoje a data é uma das mais importantes para o comércio brasileiro.

Considerando a importância, a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo de Santa Catarina - Fecomércio SC realizou a pesquisa de Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais, na qual os consumidores tiveram a oportunidade de avaliar como foi a sua experiência de compras.

A pesquisa foi realizada com parte dos consumidores que declararam que realizariam compras para a data, durante a pesquisa de Intenção de Compras. Tais consumidores foram novamente contatados agora para avaliar a experiência de compras.

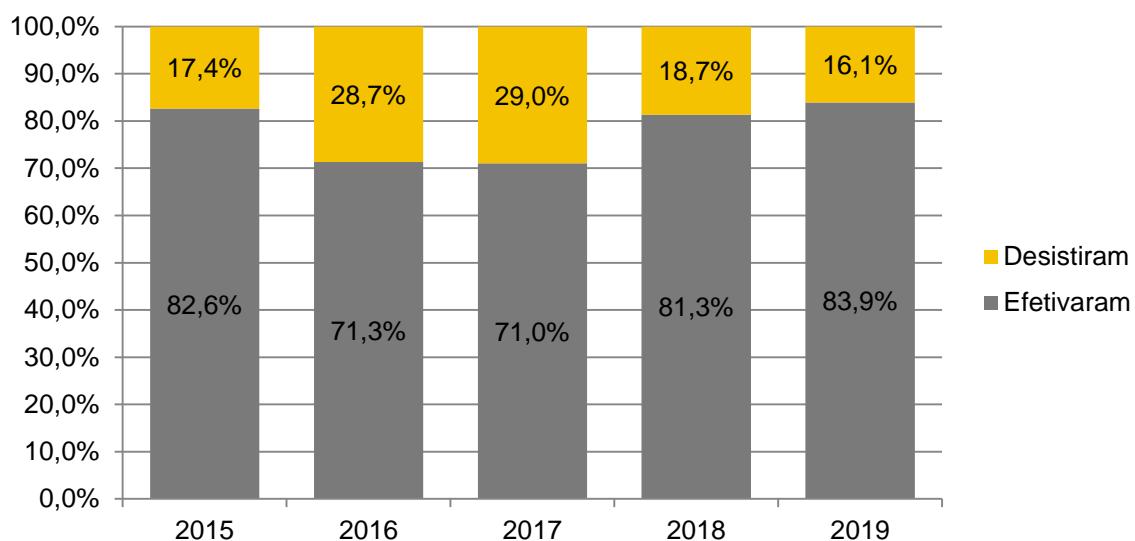
O estudo foi realizado entre os dias 13 a 16 de agosto. A metodologia utilizada na pesquisa de Avaliação é a quantitativa, e a coleta dos dados ocorreu por telefone, baseado no procedimento *Computer Assisted Telephone Interviewing* (CATI). O erro amostral da pesquisa é de 5% com significância estadual de 95%.

Os dados dos consumidores foram coletados proporcionalmente das cidades de Blumenau, Chapecó, Criciúma, Florianópolis, Joinville, Lages e Itajaí.

EFETIVAÇÃO DAS COMPRAS

Para a realização da pesquisa de Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais 2019, os pesquisadores contataram 484 consumidores que, na pesquisa de Intenção de Compras, declararam ter intenção de realizar compras para a data. Nesta segunda abordagem, 16,1% declararam não ter realizado as compras, enquanto 83,9% efetivaram as compras de presentes para a data.

Comparativo da taxa de efetivação das compras



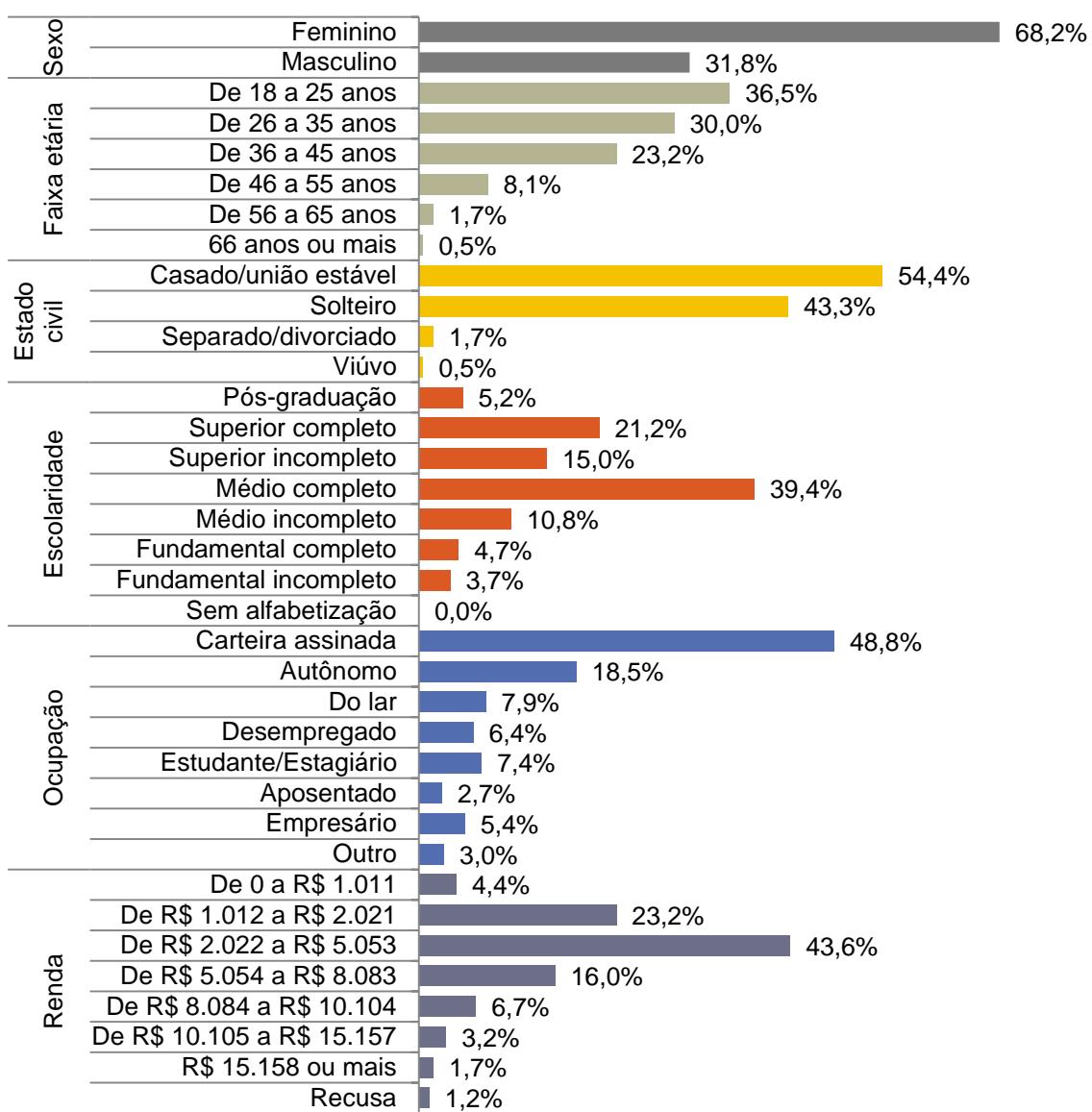
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

O percentual de efetivação neste ano pode ser comparado ao período de 2015. Esta constatação pode indicar uma pequena recuperação no consumo, uma vez que, entre 2016 e 2017, a desistência da compra apontava para um comportamento de cautela. Os dados a seguir são referentes aos 83,9% de consumidores que efetivaram suas compras.

PERFIL SOCIOECONÔMICO

A princípio a pesquisa apurou o perfil socioeconômico deste consumidor, pois o comportamento na realização de compras é pautado por ele. O perfil é composto pelos seguintes dados: sexo, faixa etária, estado civil, escolaridade, ocupação e renda média familiar mensal. No gráfico estão compilados os dados dos consumidores que realizaram compras para o dia dos pais.

Perfil socioeconômico



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Pesquisa Fecomércio SC | Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais

Conforme os dados demonstram, não houve um equilíbrio em relação ao sexo dos consumidores, onde 68,2% são do sexo feminino e 31,8% masculino. Esses consumidores são, em sua maioria, jovens adultos entre 18 a 35 anos (66,5%), sendo 36,5% com idade entre 18 a 25 anos e 30,0% entre 26 a 35 anos. O maior percentual é de consumidores casados ou em união estável (54,4%), seguidos pelos que se declaram solteiros (43,3%). O nível de escolaridade dos consumidores é prioritariamente de ensino médio completo (39,4%). Os consumidores têm como principal ocupação o trabalho com carteira assinada (48,8%) e a renda média familiar mensal da maioria está na faixa de R\$ 2.022 a R\$ 5.053 com 43,6% dos entrevistados.

A pesquisa teve como foco as características relacionadas ao consumo da data, como êxito na realização das compras, segmentos comprados, gasto médio por segmento, quantidade de presentes, pessoas presenteadas e o principal local escolhido para a realização das compras.

CARACTERÍSTICAS DAS COMPRAS

Quando o consumidor planeja realizar uma compra, muitas vezes já pensou nas principais características do produto. Quando vai efetivá-la, com frequência não encontram o produto desejado. Dessa forma, a pesquisa buscou saber se o consumidor teve êxito em sua compra, ou seja, se encontrou os presentes que motivaram à ida às compras. A questão busca apontar, dentre outras questões, se o comércio manteve seus estoques abastecidos e se ofereceu uma diversificada gama de produtos para a data. O consumidor teve êxito ao realizar suas compras, pois 89,9% declararam ter encontrado o presente originalmente planejado, apenas 7,9% disse não ter encontrado e outros 2,2%, que encontraram parcialmente.

Encontrou o presente planejado

Êxito	Ano				
	2015	2017	2016	2018	2019
Sim	99,0%	97,3%	92,4%	94,1%	89,9%
Não	0,5%	2,5%	5,6%	4,6%	7,9%
Parcialmente	0,5%	0,2%	2,0%	1,3%	2,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Critérios para a decisão de compra

O processo de decisão de compra é parte fundamental do comportamento consumidor e essa decisão inicia quando há uma necessidade que é ativada ou reconhecida. Para sanar tais necessidades, existem quatro atributos que são estruturantes na decisão de compra: Preço, Praça, Produto e Promoção, definições fundamentais que uma empresa deve considerar para atingir um determinado público-alvo.

A pesquisa de Avaliação do Consumidor permite que os consumidores atribuam 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.

Os consumidores que presentearam no dia dos pais entenderam que as características e a qualidade dos produtos foram os fatores que mais influenciaram na decisão de compra. A média das notas apuradas nesta avaliação foi de 9,32. A localização, a facilidade de acesso à loja, foi o segundo fator que mais influenciou a decisão de compra, com média de 9,09. Quanto ao Preço dos presentes também foi constatado um grau elevado de importância na decisão de compras, com nota 8,01. Mas o que chama a atenção na avaliação desta edição da pesquisa foi a grande diferença entre a média das notas do atributo Promoção, indicando que este último atributo não é imperativo na decisão de compra para os consumidores.

Embasado nesses resultados, verifica-se que os atributos encontram-se equilibradas entre sua importância, mas fica evidente que a determinação do local ideal para a instalação de uma empresa é um fator de grande relevância na decisão de compra. Tão importante quanto à praça (ou ponto de venda) é o produto ofertado, sua adequação aos desejos e necessidades dos consumidores, também se destaca aqui a importância do conjunto de atributos, tangíveis e intangíveis oferecidos no produto.

Pesquisa Fecomércio SC | Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais

Avaliação dos atributos de decisão de compra

Ano	Produto	Praça	Preço	Promoção
2019	9,32	9,09	8,01	5,65
2018	9,04	9,05	7,46	6,29
2017	8,76	8,60	8,53	8,74
2016	8,96	8,00	7,20	5,70
2015	9,15	8,53	8,05	6,74

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A pesquisa também apurou as características das compras dos presentes, os presentes comprados, seu gasto e como o consumidor catarinense comemorou o dia dos pais.

Os principais presentes comprados para o dia dos pais em 2019 foram do segmento de vestuário (47,8%), perfumes e cosméticos (16,5%) e calçados (12,1%). Distribuição muito semelhante aos anos anteriores.

Evolução da distribuição dos presentes por segmento e por ano

Segmento	Ano				
	2015	2016	2017	2018	2019
Vestuário	50,3%	51,4%	53,1%	46,9%	47,8%
Perfume/cosmético	14,2%	12,5%	14,7%	17,7%	16,5%
Calçado	14,2%	15,5%	13,3%	13,2%	12,1%
Eletroeletrônico	1,6%	2,8%	3,7%	1,8%	3,0%
Celular	2,6%	1,3%	1,1%	2,2%	1,2%
Artigo de decoração	1,2%	2,8%	2,1%	1,3%	1,0%
Livro	0,9%	0,2%	0,5%	0,7%	0,2%
Artigo automotivo	0,5%	0,9%	0,0%	0,4%	0,2%
Outro	14,5%	12,7%	11,5%	15,7%	18,0%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

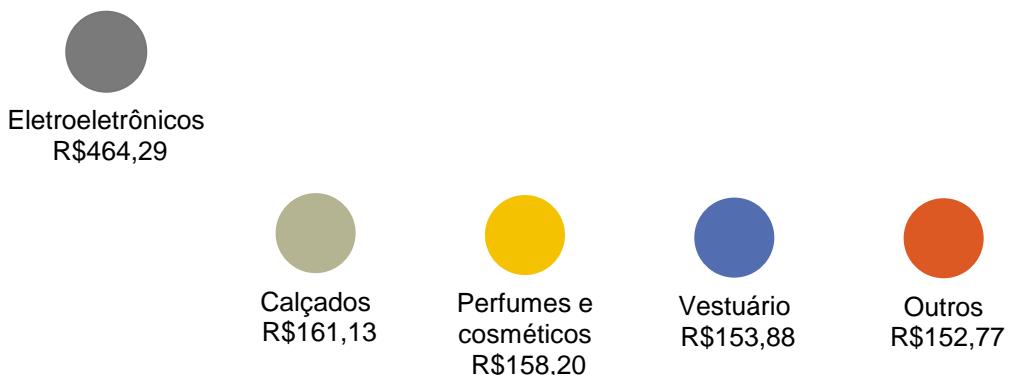
Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Pesquisa Fecomércio SC | Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais

A pesquisa de Intenção de Compras Dia dos Pais Fecomércio SC antecipou o perfil de compras e a inversão dos segmentos para data, apontando que 58,7% pretendiam presentear com vestuário e 12,2% tinham a intenção de comprar perfumes e cosméticos e 11,0% pretendiam presentear com calçados nos pais (Fecomércio SC, 2018). Estas pequenas variações não são significativas, mas demonstram a importância dos atributos de marketing no momento da compra dos presentes. Uma ideia preconcebida pode ser modificada por uma oferta atrativa, um produto interessante, entre outros estímulos.

Sobre o valor dos presentes, o segmento com o qual os consumidores mais gastaram foi o de eletrônicos (R\$464,29), seguido pelo gasto médio com a compra de calçados (R\$161,13). Os gastos com perfumaria e cosmética e com vestuário foram muito equilibrados, de R\$158,2 e R\$153,88, e apesar de não representarem os valores mais elevados somaram 46,5% das opções de presentes. Nesta edição da pesquisa houve uma incidência de 18,0% de respostas que não se enquadram nos segmentos tradicionais de presentes dos dias dos Pais e que foram categorizados como “Outros”. O valor médio dos gastos desta parcela foi de R\$152,77, menor valor médio apurado, além disso, o desvio padrão no valor destes presentes foi o mais elevado. O mínimo apurado foi de R\$ 10,00 enquanto o máximo foi de R\$ 3.000,00. Essa diferença de valores dá indícios da variedade de segmentos que compõem este valor.

Média de gastos por segmento 2019



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A maioria dos consumidores comprou apenas um presente (71,4%), 17,0% compraram dois presentes, e 11,6% dos consumidores compraram três ou mais presentes. Comparado com os anos anteriores observa-se um aumento

Pesquisa Fecomércio SC | Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais

no percentual de consumidores que realizaram a compra de 3 ou mais presentes.

Quantidade de presentes

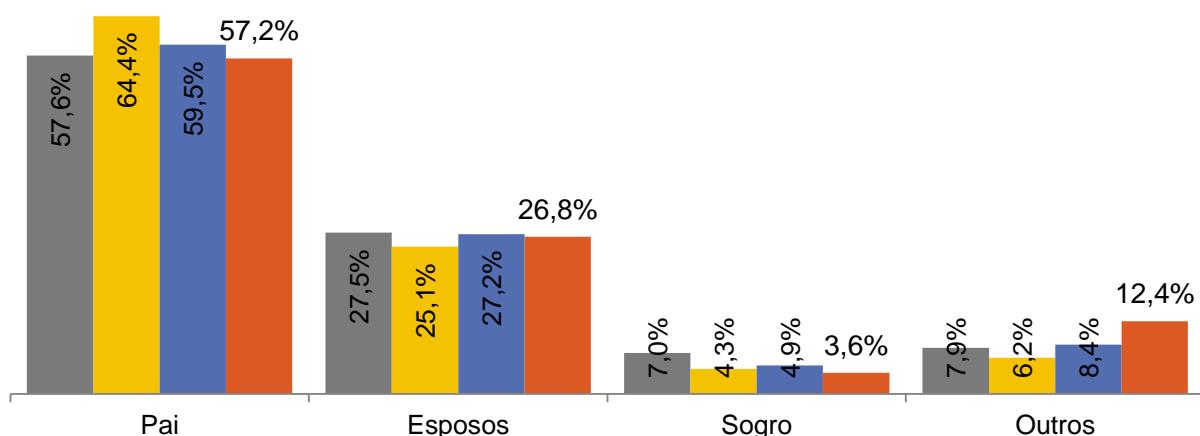
Quantidade de presentes	Anos			
	2016	2017	2018	2019
1 presente	74,4%	79,9%	71,7%	71,4%
2 presentes	18,0%	15,7%	18,9%	17,0%
3 ou mais presentes	7,6%	4,5%	9,4%	11,6%
Total	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A pesquisa também apurou quais as pessoas presenteadas. Os principais foram os pais (57,2%) e companheiros, representando 26,8%. A opção outros foi de 12,4%, enquanto os sogros representaram 3,6%. Os presenteados categorizados com “outros” foram tão diversificados que mostra a amplitude e o potencial da data comemorativa, foram presenteados além de pais, esposos e sogros, as mães (que são pais e mães), os filhos, os pais adotivos, os avôs, os padrastos, os tios, enfim, todos aqueles que de uma forma ou de outra mereceram as homenagens neste dia.

Pessoas presenteadas

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Sobre o local de compra, a maioria dos consumidores adquiriu o presente em lojas do comércio de rua (69,2%) enquanto 20,7% declararam ter

Pesquisa Fecomércio SC | Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais

comprado em shoppings. Esse comportamento já havia sido adiantado na pesquisa de Intenção de Compras Dia dos Pais Fecomércio SC, a qual apontou que 71,2% dos consumidores catarinenses pretendiam comprar no comércio de rua e 19,5% comprariam em shoppings.

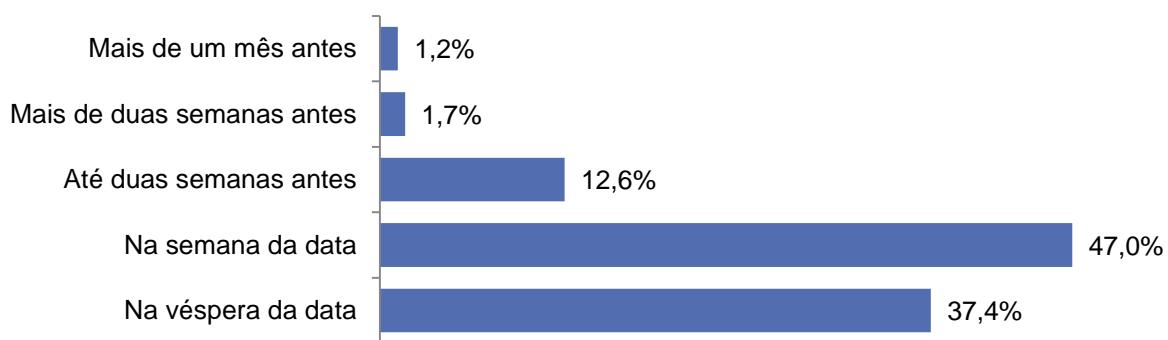
Local da compra

Local de compra	Ano			
	2016	2017	2018	2019
Comércio de rua	69,9%	67,9%	62,0%	69,2%
Shopping	22,0%	24,6%	23,5%	20,7%
Internet	3,5%	3,7%	4,1%	3,9%
Revendedores de porta em porta/catálogo	3,0%	3,2%	6,1%	3,7%
Camelô	0,3%	0,0%	0,8%	0,7%
Outro	1,3%	0,5%	3,6%	1,7%
Total	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Sobre o período das compras, a pesquisa apurou que a maior parte dos consumidores (47,0%) comprou os presentes na semana que antecedeu o dia dos pais e que outros 37,4% realizaram a compra na véspera da data.

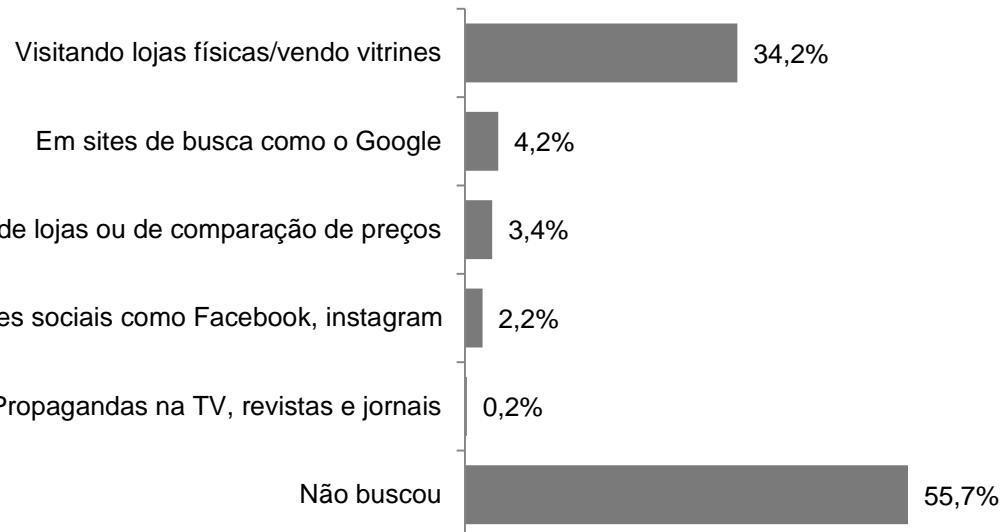
Período das compras



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Também foi apurada a busca por informações dos presentes. O maior percentual foi de consumidores que não realizou busca por informações (55,7%), enquanto 44,3% realizou algum tipo de pesquisa ou busca. A distribuição da forma como os consumidores realizaram a busca por estas informações está descrita na figura abaixo.

Busca informações presentes

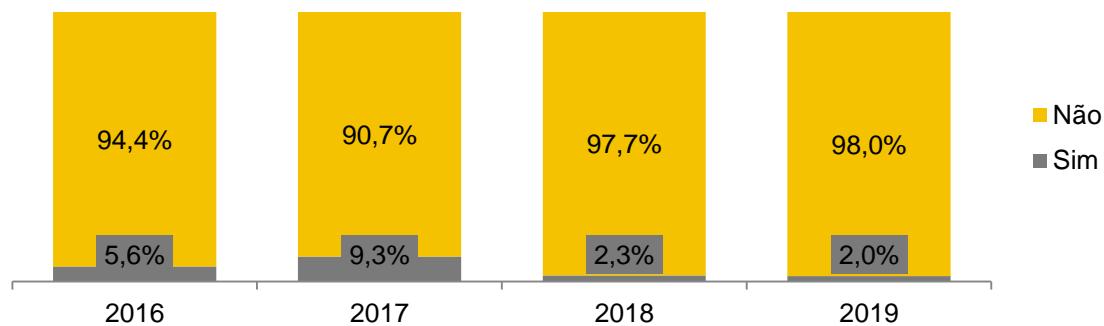


Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A pesquisa também apurou se os consumidores adquiriram produtos piratas para presentear no dia dos pais. A questão é realizada para acompanhar o consumo destes produtos nas importantes datas do comércio, pois a Fecomércio SC atua visando o fortalecimento do comércio formal no Estado e o combate à pirataria e o comércio ilegal.

O predomínio foi de consumidores que declararam não ter presenteado com produtos piratas (98,0%), enquanto 2,0% assumiram ter comprado produtos pirateados. O consumo de produtos piratas nos últimos dois anos ficou reduzido a faixa de 2%, o que pode apontar um comportamento consciente do consumidor.

Evolução do consumo de produtos piratas



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

O dia dos pais não movimenta apenas o comércio de bens, mas também é uma oportunidade de negócio para o setor de serviços, pois é uma data comemorativa que tende a fazer com que familiares e amigos se reúnam para confraternizar. Dessa forma, a pesquisa buscou saber se os entrevistados realizaram alguma comemoração na data. Apurou-se que, em 2019, a maioria dos entrevistados (71,7%) não realizou qualquer tipo de comemoração, um percentual bastante elevado se comparado aos anos anteriores. Ainda assim a opção mais citada, com 18,2%, foi almoço ou jantar na casa de familiares. Ainda, segundo os dados apurados junto aos consumidores que comemoraram a data, o gasto médio foi de R\$108,64.

Evolução das opções de comemorações do dia dos Pais

Tipo de comemoração	Ano			
	2016	2017	2018	2019
Não levou a lugar algum	15,2%	24,4%	18,9%	71,7%
Almoço/jantar casa de familiares	73,1%	60,2%	68,1%	18,2%
Almoço/jantar em restaurante	8,6%	10,7%	9,7%	8,1%
Viagem	1,3%	1,0%	2,3%	1,5%
Realizou alguma atividade ao ar livre	0,8%	2,0%	0,5%	0,2%
Outro	1,0%	1,7%	0,5%	0,2%
Total	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Avaliação do atendimento

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

Evolução da Avaliação do Atendimento

Ano	Cordialidade	Clareza	Agilidade	Média Geral Atendimento
2019	9,11	9,14	9,12	9,12
2018	8,89	8,83	8,92	8,88
2017	7,62	8,84	6,55	7,67
2016	8,82	8,63	8,66	8,70
2015	8,89	8,75	8,69	8,78

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

O atributo do atendimento cordialidade do atendente alcançou a nota 9,11, aumento em relação aos dados no ano anterior. A clareza das informações atingiu nota de 9,14 e por fim, o atributo agilidade, ficando com nota média de 9,12. Assim, a avaliação do atendimento durante as compras para o dia dos pais melhorou, apresentando média de 9,12, melhor avaliação desde o início da série histórica.

CONCLUSÃO

A pesquisa Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais 2019 analisou diversas questões envolvendo as compras realizadas pelos consumidores catarinenses, desde a efetivação até a avaliação sobre o atendimento que recebeu durante a sua experiência de compras. Apurou inicialmente que a maioria dos consumidores contatados (83,9%) realizaram compras para o dia dos pais e o percentual de desistências (16,1%), inferior aos apurados nos anos anteriores, pode significar uma sutil recuperação do consumo, uma pequena mudança no comportamento cauteloso do consumidor registrado nos anos de 2015 e 2016.

Sobre os consumidores que realizaram compras para o dia dos pais, eles são na maioria mulheres (68,2%), jovens entre 18 a 35 anos (66,5%), economicamente ativas que tem como principal ocupação o trabalho com carteira assinada (48,8%), casados ou em união estável (54,4%) e que possuem uma renda média familiar mensal entre R\$ 2.022 a R\$ 5.053 (43,6%).

A pesquisa apurou que o aspecto mais valorizado pelo consumidor na decisão de compra dos presentes diz respeito às características dos produtos (9,32), seguido pelo local onde esse produto pode ser encontrado (praça) com média de 9,09. Esta importância que o consumidor atribui ao produto pode justificar a preferência pela aquisição de produtos com garantia de procedência e o baixo consumo de produtos piratas, apenas 2,0% das declarações.

O segmento de presente mais comprado para o dia dos pais foi o de vestuário (47,8%), seguido pelos perfumes e cosméticos (16,5%). Mas quem realizou o maior gasto médio foram os consumidores que presentearam com eletrônicos (R\$464,29).

Por fim, a pesquisa revela que a experiência dos consumidores foi positiva quanto à avaliação do atendimento que obteve nota 9,12, numa escala de 1 a 10.