



Avaliação do Consumidor
DIA DOS PAIS

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

Relatório Avaliação do Consumidor – Dia dos Pais 2020

SUMÁRIO

Introdução	2
Efetivação das compras	3
Perfil Socioeconômico	4
Características das compras	5
<i>Critérios para a decisão de compra</i>	5
<i>Avaliação do atendimento</i>	11
Conclusão	12

INTRODUÇÃO

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

Considerando a sua 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, na pesquisa Intenção de Compras Dia dos Pais Fecomércio SC, declararam que realizariam compras para a data. Tais consumidores foram novamente contatados agora para avaliar a experiência de compras para o Dia dos Pais.

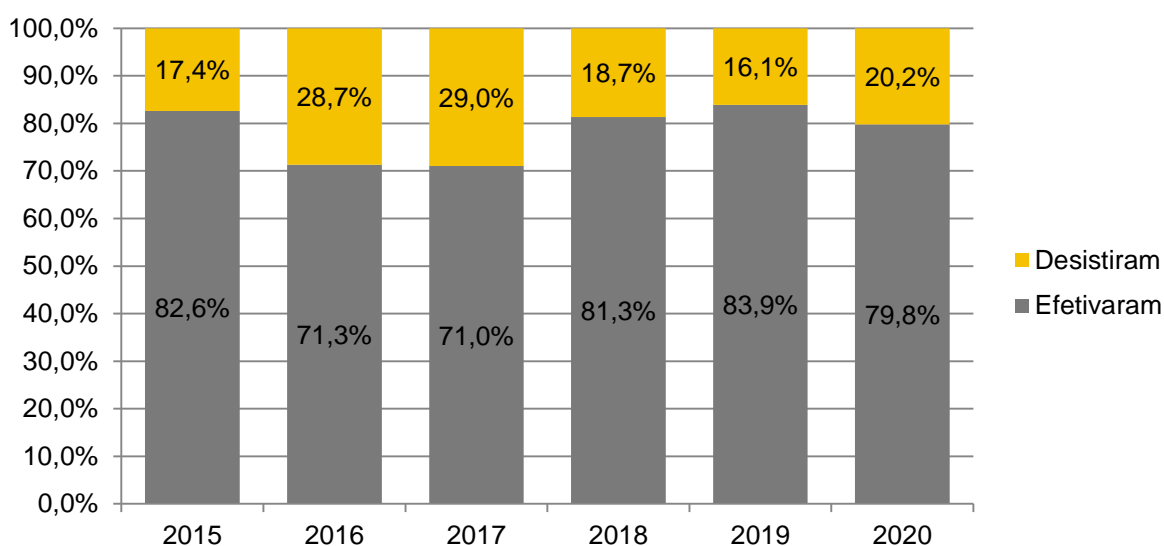
O estudo foi realizado entre os dias 13 a 16 de agosto. A metodologia utilizada na pesquisa de Avaliação é a quantitativa, e a coleta dos dados ocorreu por telefone, baseado no procedimento *Computer Assisted Telephone Interviewing* (CATI). O erro amostral da pesquisa é de 5% com significância estadual 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 2020, os pesquisadores contataram 514 consumidores que, na pesquisa anterior, de Intenção de Compras, declararam ter intenção em realizar compras para a data. Nesta segunda abordagem, 20,2% declararam não ter realizado as compras, enquanto 79,8% efetivaram suas compras de presentes para a data.

Comparativo da taxa de efetivação das compras



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Observando o perfil dos consumidores que efetivaram ou não as compras para a data, observa-se uma relação significativa entre a efetivação e situação econômica (autodeclarada) em comparação com o mesmo período do ano anterior, onde 58,7% dos que não efetivaram alegaram estar pior se comparado com o ano anterior, apontando que a pandemia estabeleceu uma crise econômica entre esses consumidores.

Relação entre a efetivação da compra e a situação financeira

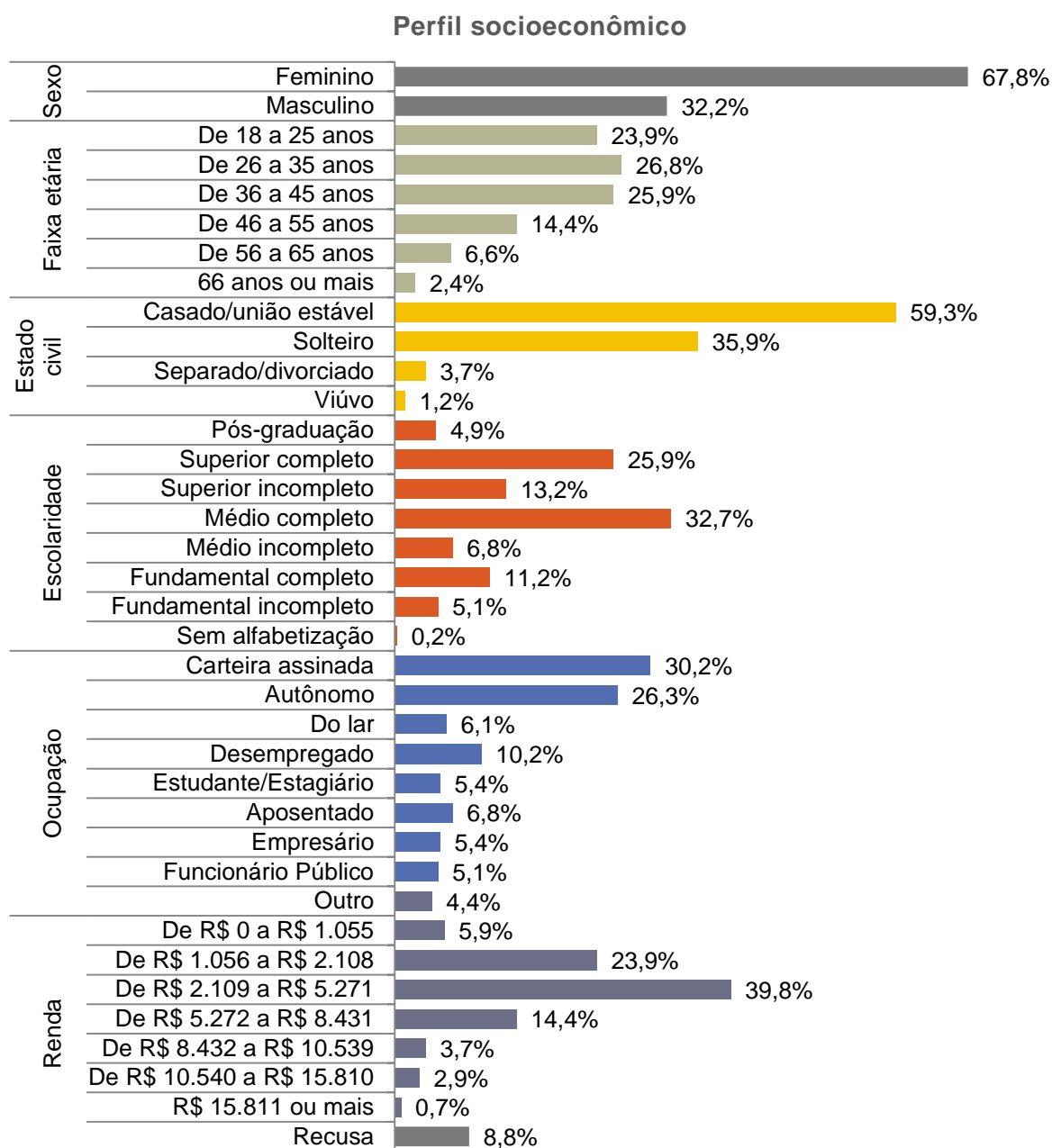
Efetivação	Situação financeira			
	Melhor	Igual	Pior	Total
Sim	21,9%	34,9%	43,2%	100%
Não	11,5%	29,8%	58,7%	100%
Total	19,8%	33,9%	46,4%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Desde a primeira pesquisa de Avaliação do Dia dos Pais realizada no ano de 2015 o percentual de efetivação girou entre os 70% e 80%. Neste ano foi possível constatar uma redução em relação dois anos anterior, no entanto não tão baixa quanto nos anos de 2016 e 2017, período onde a crise econômica e política estavam acirradas. Os dados a seguir são referentes aos 79,8% de consumidores que efetivaram as 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.



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Conforme os dados demonstram, não houve um equilíbrio em relação ao sexo dos consumidores, onde 67,8% são do sexo feminino e 32,2% masculino. Esses consumidores são, em sua maioria, entre 18 a 25 anos (23,9%), entre 26 a 35 anos (26,8%) e entre 36 a 45 anos (25,9%). O maior percentual é de consumidores casados ou em união estável (59,3%), seguidos pelos que se declaram solteiros (35,9%). O nível de escolaridade dos consumidores é prioritariamente de ensino médio completo (32,7%). Os consumidores têm como principal ocupação o trabalho com carteira assinada (30,2%) e a renda média familiar mensal da maioria está na faixa de R\$ 2.109 a R\$ 5.271 com 39,8% 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 planejou as principais características do produto. Quando vai efetivá-la, com frequência não encontram o produto imaginado. Dessa forma a pesquisa buscou saber se o consumidor teve êxito em sua compra, ou seja, se encontrou os presentes que motivaram à ida as 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 92,2% declararam ter encontrado o presente originalmente planejado, apenas 2,7% disse não ter encontrado e outros 5,1%, que encontraram parcialmente.

Encontrou o presente planejado

Êxito	Ano					
	2015	2017	2016	2018	2019	2020
Sim	99,0%	97,3%	92,4%	94,1%	89,9%	92,2%
Parcialmente	0,5%	0,2%	2,0%	1,3%	2,2%	5,1%
Não	0,5%	2,5%	5,6%	4,6%	7,9%	2,7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

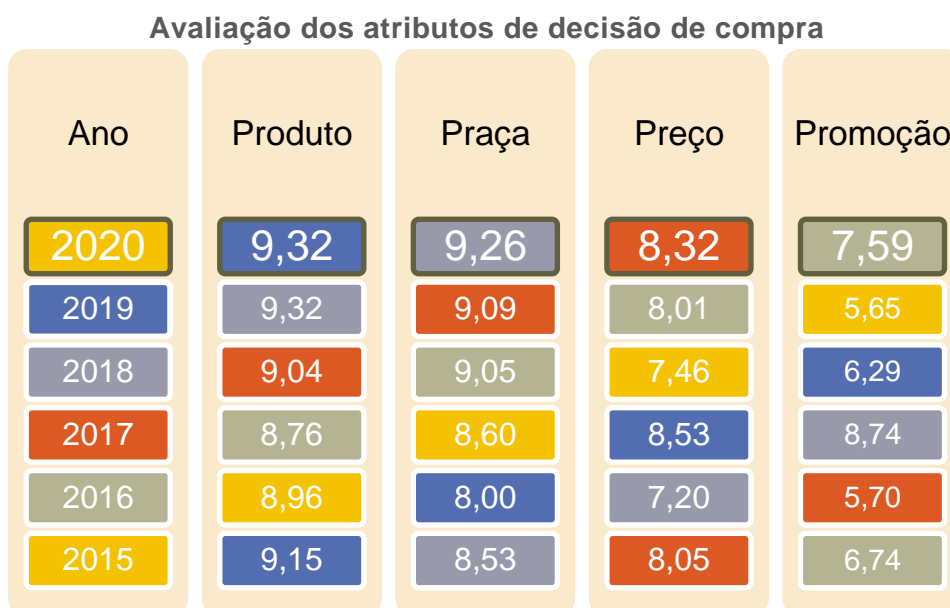
CRITÉRIOS PARA A DECISÃO DE COMPRA

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, a média das notas apurada nesta avaliação foi 9,26. Quanto ao Preço dos presentes também foi constatado um grau elevado de importância na decisão de compras, com nota 8,32. Mas o que chama a atenção na avaliação desta edição da pesquisa foi a grande diferença entre a média das notas do atributo Promoção (7,59), 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, e tão importante quanto a 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.



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 2020 foram do segmento de vestuário (42,1%), em segundo lugar com 11,5% perfumes e cosméticos e 10,4% presentearam com calçados. Distribuição muito semelhante aos anos anteriores.

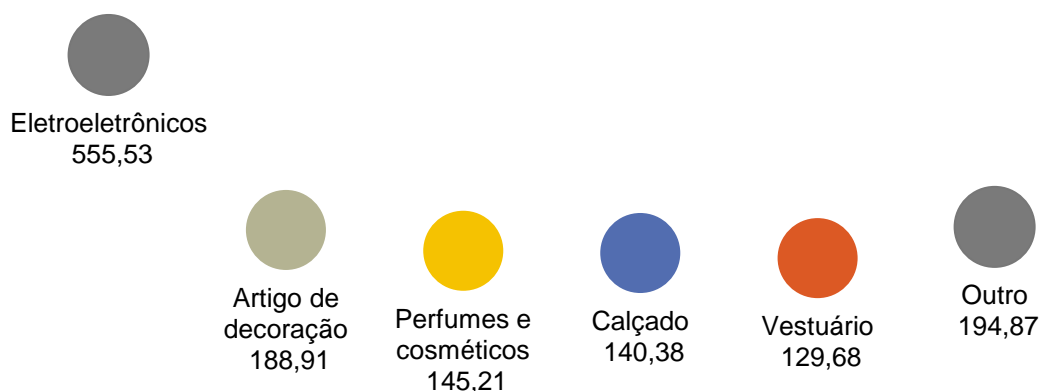
Evolução da distribuição dos presentes por segmento e por ano

Segmento	Ano					
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Vestuário	50,3%	51,4%	53,1%	46,9%	47,8%	42,1%
Perfume/cosmético	14,2%	12,5%	14,7%	17,7%	16,5%	11,5%
Calçado	14,2%	15,5%	13,3%	13,2%	12,1%	10,4%
Eletrônicos	1,6%	2,8%	3,7%	1,8%	3,0%	3,8%
Celular	2,6%	1,3%	1,1%	2,2%	1,2%	0,9%
Artigo de decoração	1,2%	2,8%	2,1%	1,3%	1,0%	2,4%
Livro	0,9%	0,2%	0,5%	0,7%	0,2%	0,4%
Artigo automotivo	0,5%	0,9%	0,0%	0,4%	0,2%	0,2%
Outro	14,5%	12,7%	11,5%	15,7%	18,0%	28,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Sobre o valor dos presentes, o segmento com o qual os consumidores mais gastaram foi o de eletrônicos (R\$555,53), seguido pelo gasto médio com a compra de perfumes e cosméticos (R\$145,21), e semelhante aos gastos com calçados (R\$140,38). Os gastos com vestuário foram de R\$129,80 e apesar de não representarem os valores mais elevados somaram 42,1% das opções de presentes. Nesta edição da pesquisa houve uma incidência de 29,7% de respostas que não se enquadraram nos segmentos tradicionais de presentes dos dias dos Pais ou que não alcançaram a quantidade mínima de 10 respostas e foram categorizados como “Outros”, o valor médio dos gastos desta parcela foi de R\$194,87, maior valor médio apurado (R\$169,45), 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\$ 1.600,00. Essa diferença de valores dá indícios da variedade de segmentos que compõem este valor.

Média de gastos por segmento 2020



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

A maioria dos consumidores comprou apenas um presente (83,9%), 12,9% compraram dois presentes, e 3,2% dos consumidores compraram três ou mais presentes. Comparado com os anos anteriores observa-se uma redução no percentual de consumidores que realizaram a compra de 3 ou mais presentes.

Quantidade de presentes

Quantidade de presentes	Anos				
	2016	2017	2018	2019	2020
1 presente	74,4%	79,9%	71,7%	71,4%	83,9%
2 presentes	18,0%	15,7%	18,9%	17,0%	12,9%
3 ou mais presentes	7,6%	4,5%	9,4%	11,6%	3,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

Sobre o local de compra, a maioria dos consumidores adquiriu o presente em lojas do comércio de rua (60,1%) enquanto 16,0% declararam ter comprado em shoppings. Nesta edição da pesquisa foi identificado um aumento no percentual de compras realizadas pela internet e revendedores, ambos com 6,4%. Outras formas de compras é que tiveram uma explosão (9 p.p.) e dentre elas o destaque fica por conta da compra de presentes em Supermercados, também por aplicativos de entregas e de mensagens, um contraponto à redução de quase 15 p.p. na compra dos presentes em comércio de rua, shopping e camelô.

Local da compra

Local de compra	Ano				
	2016	2017	2018	2019	2020
Comércio de Rua	69,9%	67,9%	62,0%	69,2%	60,1%
Shopping	22,0%	24,6%	23,5%	20,7%	16,0%
Internet	3,5%	3,7%	4,1%	3,9%	6,4%
Revendedores (porta em porta/catálogo)	3,0%	3,2%	6,1%	3,7%	6,4%
Camelô	0,3%	0,0%	0,8%	0,7%	0,2%
Outro	1,3%	0,5%	3,6%	1,7%	10,7%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

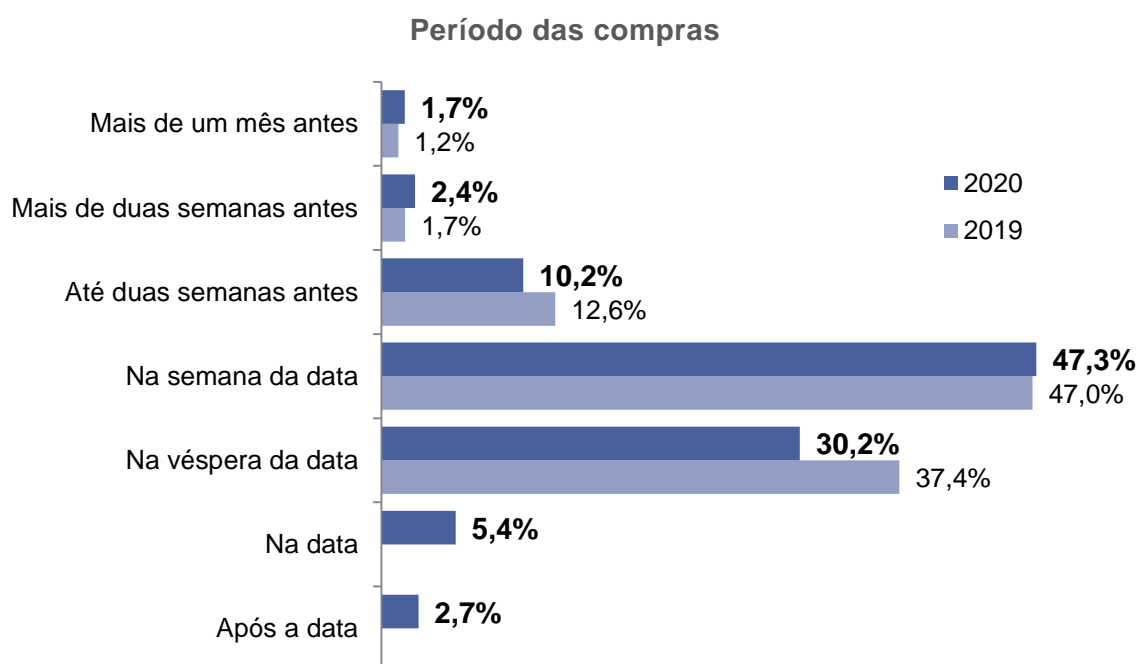
A relação do consumo vem sendo acompanhada com o objetivo de identificar as modificações no comportamento de compra da população catarinense, e a relação com a pandemia do COVID-19. Na relação com as compras Online, pela internet e aplicativos foi identificado que:

- Para 29,3% dos consumidores a pandemia não modificou a frequência de compras online;

Pesquisa Fecomércio SC | Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais

- 28,0%, a pandemia modificou um pouco a frequência de compras online;
- 1,0% afirmaram que só realizaram as compras Online devido a pandemia; e
- 40,2%, não realizaram compras Online;
- 1,5% não souberam responder.

Sobre o período das compras, a pesquisa apurou que a maior parte dos consumidores (47,3%) comprou os presentes na semana que antecedeu o dia dos pais e que outros 30,2% realizaram a compra na véspera da data.

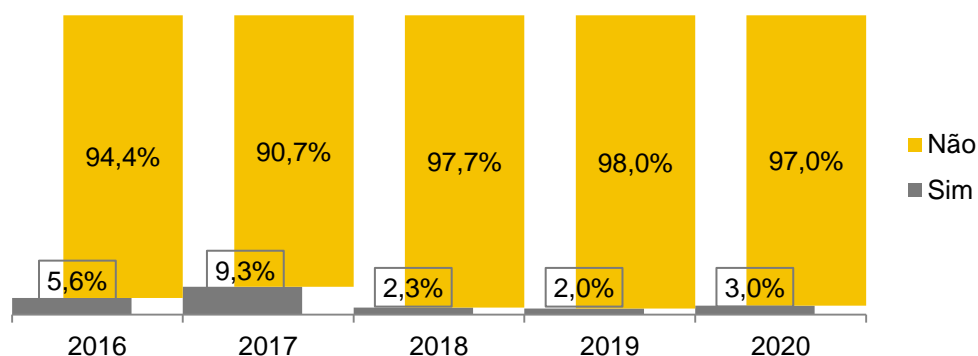


Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

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 (97,0%), enquanto 3,0% assumiram ter comprado produtos pirateados. O consumo de produtos piratas nos últimos três anos ficou reduzido à faixa de 2,4%, 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 movimentava 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 2020, 32,8% dos entrevistados não realizou comemorações em locais públicos, 46,3% visitou ou foi visitado pelos familiares. A necessidade de confraternizar, mas com segurança: reduziu a parcela de pessoas que viajaram e comemoraram o dia dos pais em restaurante, bares ou similares. A grande parcela de respostas indicando outros tipos de comemorações (16,4%) evidencia a criatividade nos tempos de pandemia, dentro deste grupo estão 3,5% de comemorações virtuais (telefone, chamada de vídeo, outras). A média de gastos com comemorações foi de R\$ 102,15.

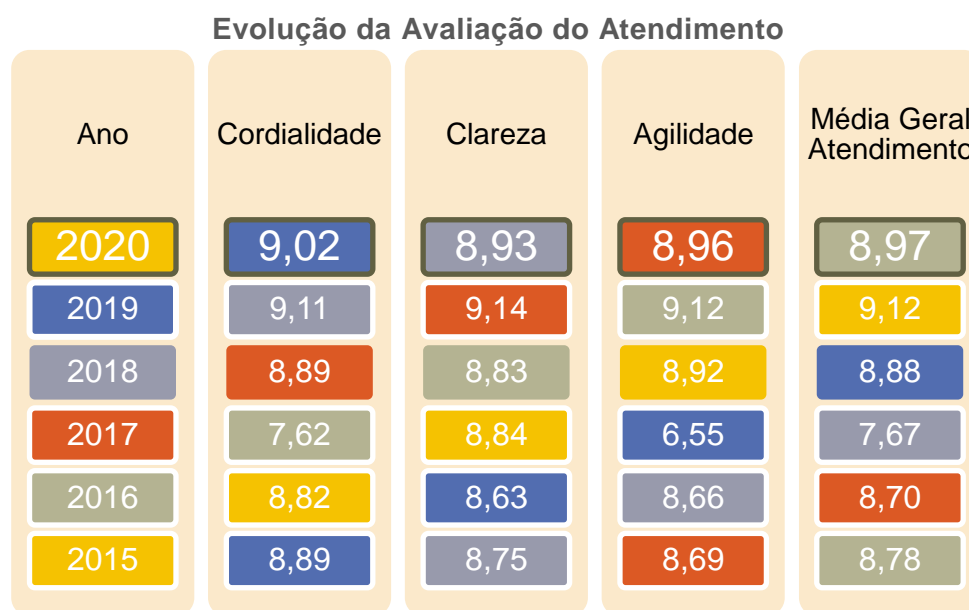
Evolução das opções de comemorações do dia dos Pais

Comemoração	Ano				
	2016	2017	2018	2019	2020
Não levou a lugar algum	15,2%	24,4%	18,9%	71,7%	32,8%
Visitou ou foi visitado pelos familiares	73,1%	60,2%	68,1%	18,2%	46,3%
Confraternizaram em restaurante, bares ou similares.	8,6%	10,7%	9,7%	8,1%	3,2%
Viagem	1,3%	1,0%	2,3%	1,5%	1,0%
Realizou alguma atividade ao ar livre	0,8%	2,0%	0,5%	0,2%	0,2%
Outro	1,0%	1,7%	0,5%	0,2%	16,4%
Total	100%	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.



Fonte: Núcleo de Pesquisas Fecomércio SC

O atributo do atendimento cordialidade do atendente alcançou a nota 9,02, em linha com os dados no ano anterior. A clareza das informações atingiu nota de 8,93 e por fim, o atributo agilidade, ficando com nota média de 8,96. Assim, a avaliação do atendimento durante as compras para o dia dos pais manteve-se, apresentando média de 8,97, semelhante a avaliação auferida em 2018.

CONCLUSÃO

A pesquisa Avaliação dos Consumidores Dia dos Pais 2020 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 (79,8%) realizaram compras para o dia dos pais. Mas o percentual de desistências (20,2%) foi superior ao ano anterior, observa-se uma relação significativa entre a efetivação e situação econômica (autodeclarada): 58,7% dos consumidores que desistiram de comprar presentes para dia dos pais consideraram que sua situação financeira está pior do que no ano passado.

Sobre os consumidores que realizaram compras para o dia dos pais, eles são na maioria mulheres (67,8%), pessoas economicamente ativas assalariados (30,2%) e autônomos (26,3%), casados ou em união estável (59,3%) e que possuem uma renda média familiar mensal entre R\$ 2.109 a R\$ 5.271 (39,8%).

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 9,26. 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 3,0% das declarações.

O segmento de presente mais comprado para o dia dos pais foi o de vestuário (42,1%), seguido pelos perfumes e cosméticos (11,53). Mas quem realizou o maior gasto médio foram os consumidores que presentearam com eletrônicos (R\$555,53). Na geral o preço médio do presente de dia dos pais foi de R\$169,45.

Por fim, a pesquisa revela que a experiência dos consumidores foi positiva quanto à avaliação do atendimento que obteve nota 8,97 numa escala de 1 a 10.