



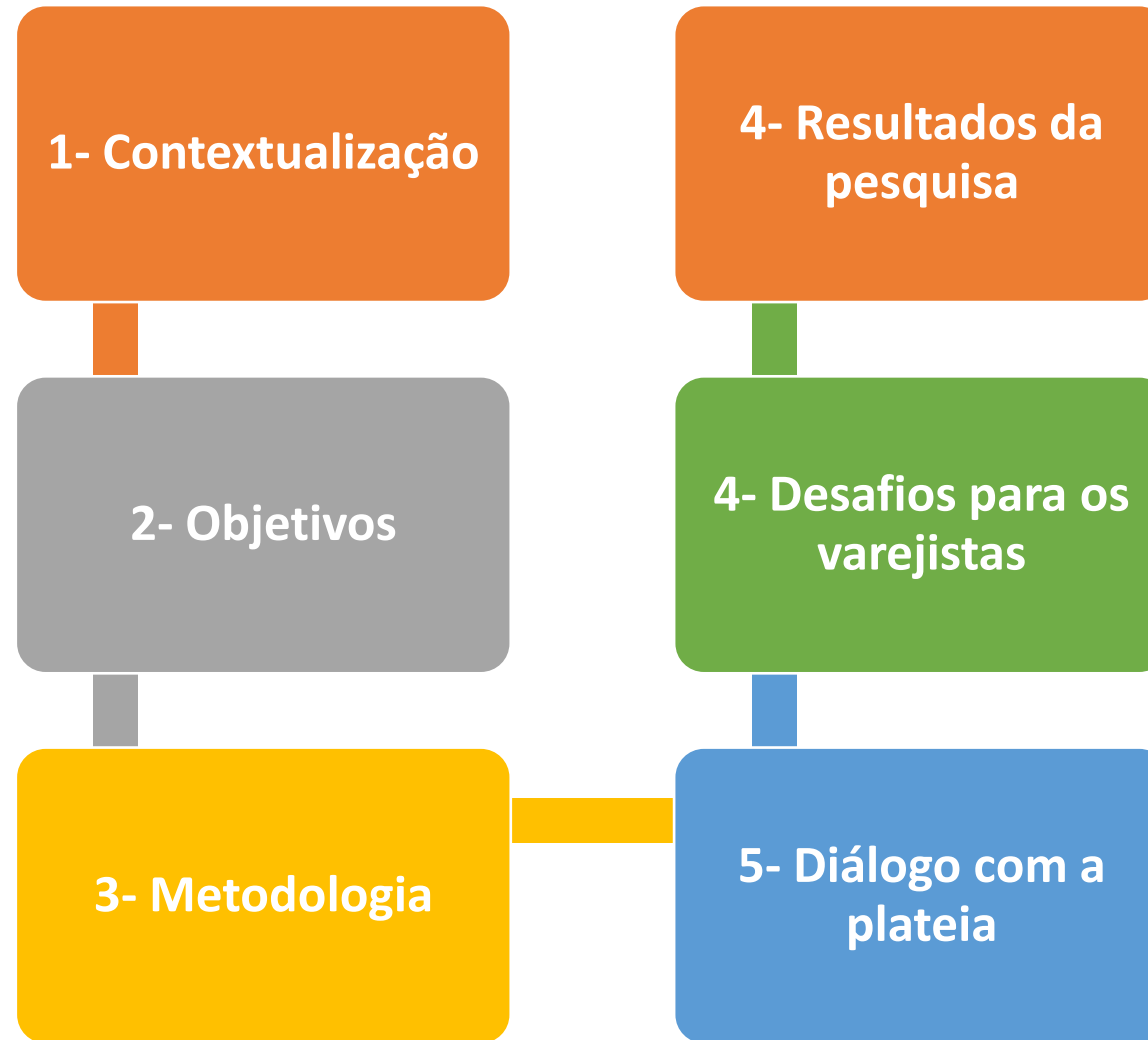
Hábitos e comportamentos de compra da população de Jacareí (SP)

“Um visão na era da transformação do varejo: desafios à frente”

Fevereiro/2019



Roteiro





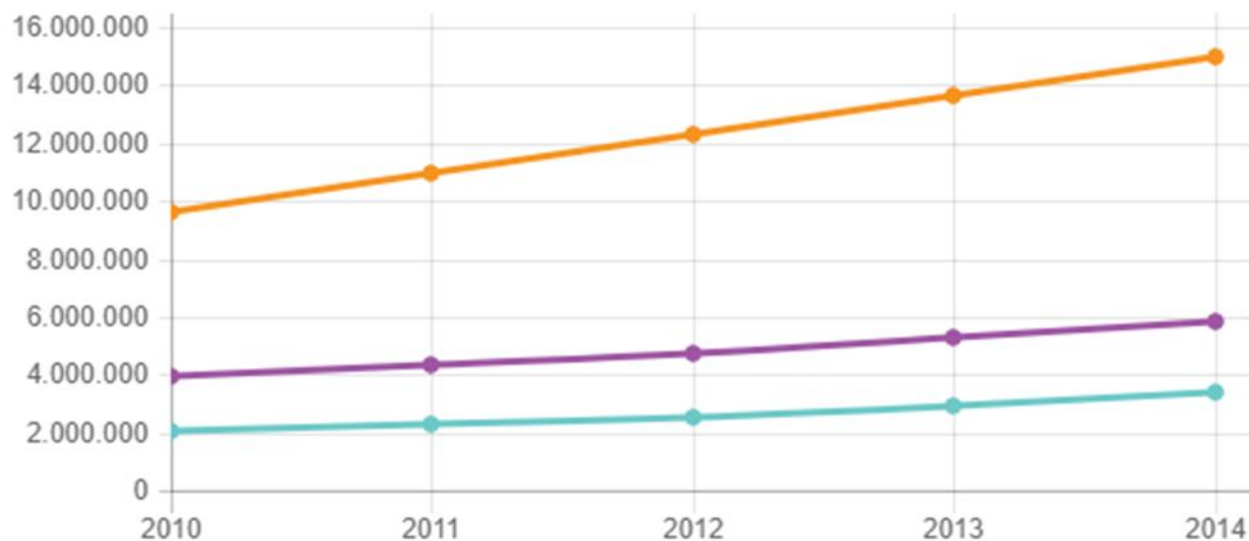
Contextualização

Participação dos Serviços no Total do Valor Adicionado (Em %) – 2014

Jacareí	São José dos Campos	Taubaté	Estado (SP)
53,57%	66,41%	57,10%	76,23%

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Fundação Seade.

Inclui comércio, alojamento, alimentação, transportes, comunicações, serviços financeiros, imobiliários e demais serviços.



Jacareí São José dos Campos Taubaté

Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. Fundação Seade.

- ✓ Representa 75% dos empregos formais do Brasil.
- ✓ 68,5% do PIB do Brasil.
- ✓ Chega a 80% do PIB nos países desenvolvidos.
- ✓ A queda na exportação de serviços foi menor que a de bens durante a crise.

Fonte: IBGE (2015)

Transformações no varejo

Os fatores que impulsionam as mudanças incluem: mudanças demográficas, sustentabilidade ambiental, novos marcos regulatórios e novas tecnologias.

O uso da internet para pesquisas sobre produtos significa uma **mudança no papel da loja**.

Melhor informados, consumidores buscam cada vez mais informações e uma melhor **experiência de compra**.



As tendências sugerem o **uso crescente de dados dos clientes** e a integração de canais on-line aos modelos de negócio.

Difusão dos sistemas **omnichannel** (integração) que integram os canais on-line e off-line.

Essas mudanças indicam que os varejistas precisam de novas habilidades na gestão da informação, TIC e atendimento ao cliente

Pequenas empresas também precisam responder a essas mudanças investindo em treinamento, aquisição de habilidades e gestão estratégica



Objetivos



O objetivo da pesquisa é Identificar os hábitos e comportamentos de compra da população de Jacareí (SP)



✓ Observar onde os consumidores compram produtos e serviços.

✓ Identificar os hábitos de consumo de mídia da população de Jacareí (SP)

✓ Verificar o comportamento de compra da população na internet.

✓ Medir o nível de satisfação da população em relação ao comércio.

✓ Identificar os fatores que motivam o consumidor no processo de compra.

✓ Observar variações de comportamento de consumo considerando fatores sociodemográficos.



Metodologia

Metodologia

- Pesquisa quantitativa.
- Entrevista dirigida nas residências.
- Data: maio – setembro de 2018.
- Amostra por quotas.
- 1371 entrevistas.
- Análise: estatística descritiva.





Resultados

Perfil da amostra

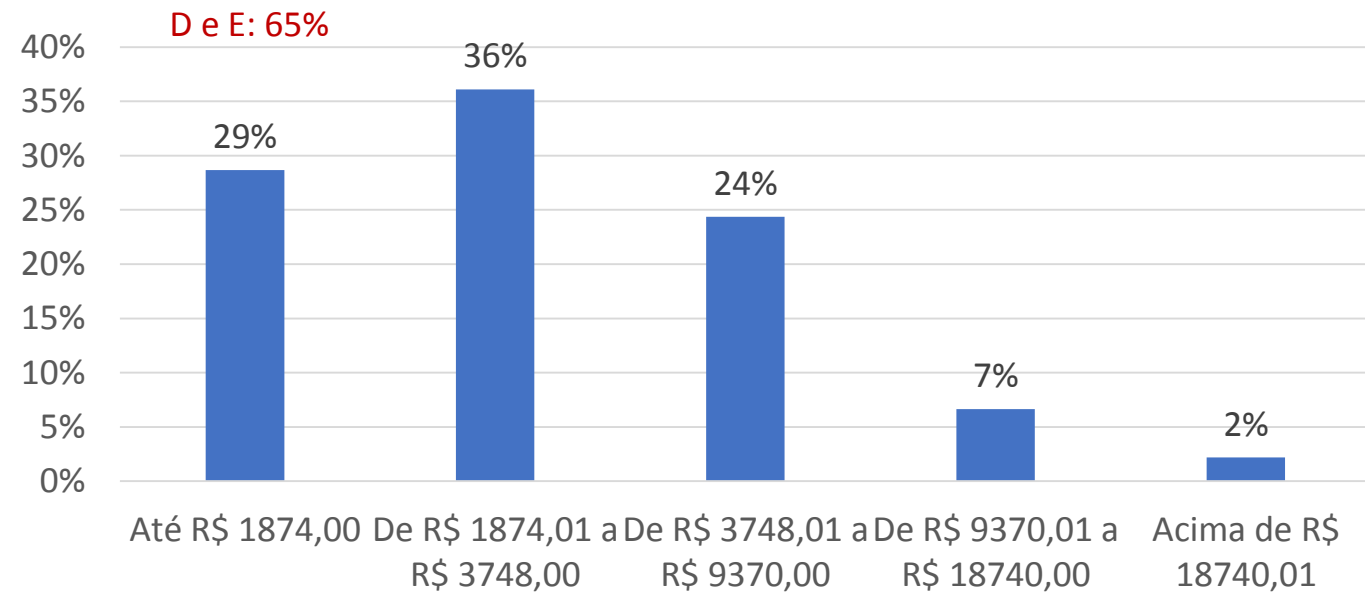
Distribuição das classes sociais

Classe A	3%
Classe B	13,6%
Classe C	27%
Classe D e E	56,4%

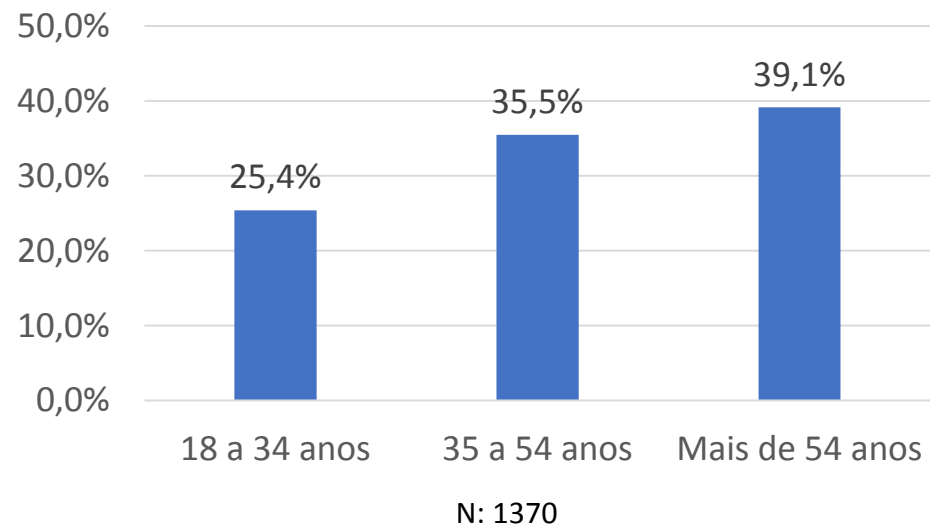
Fonte: IBGE 2016



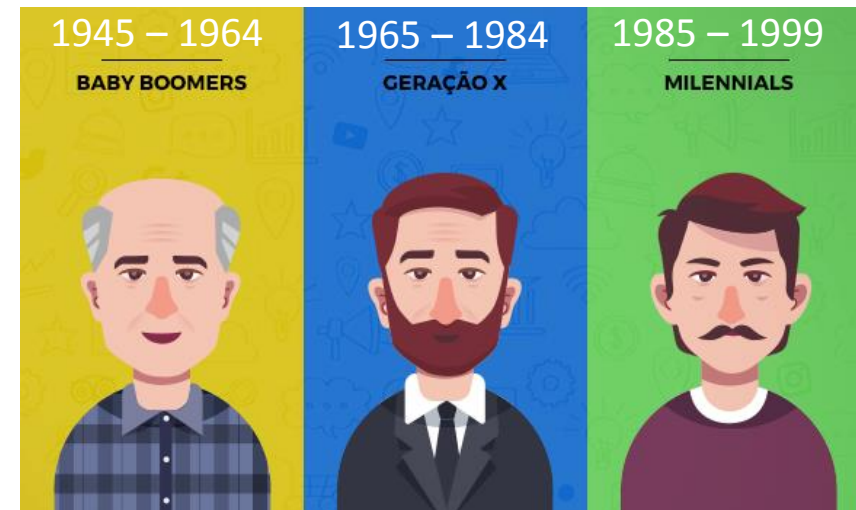
Renda



Idade

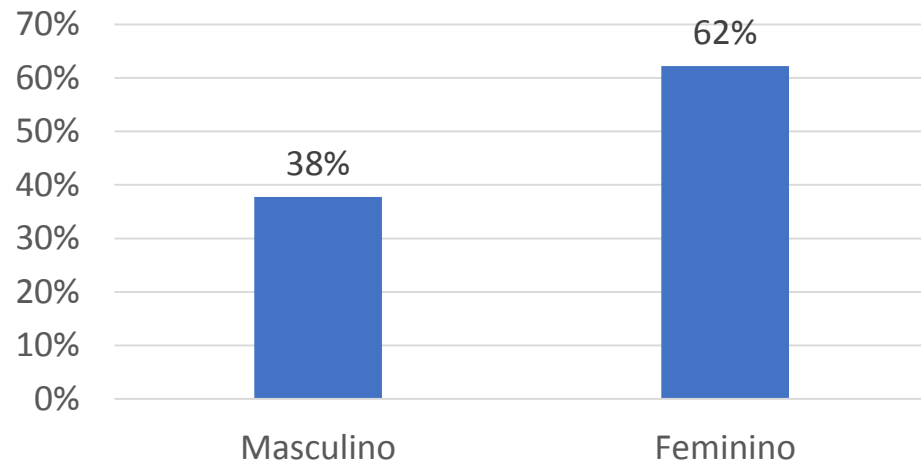


N: 1369

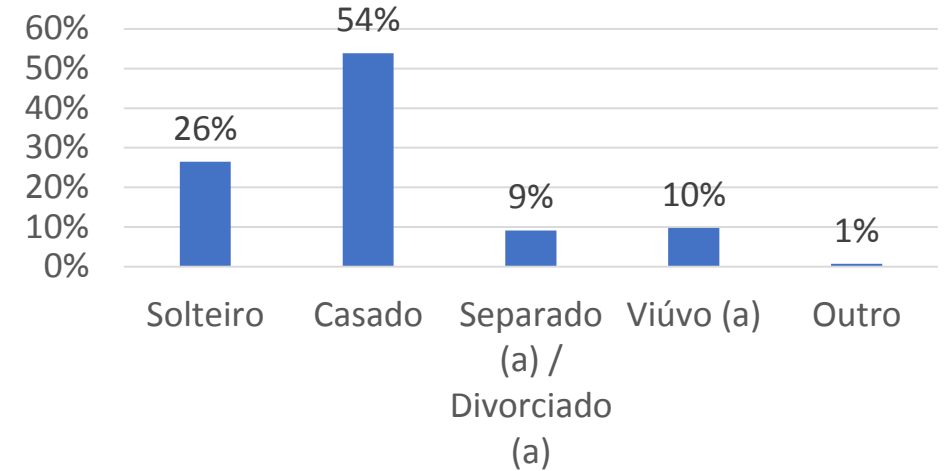


Perfil da amostra

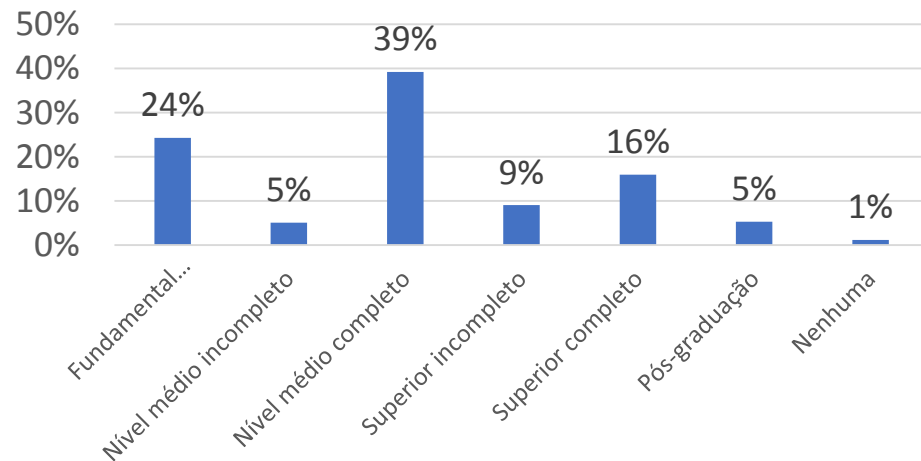
Sexo **53%**



Estado Civil



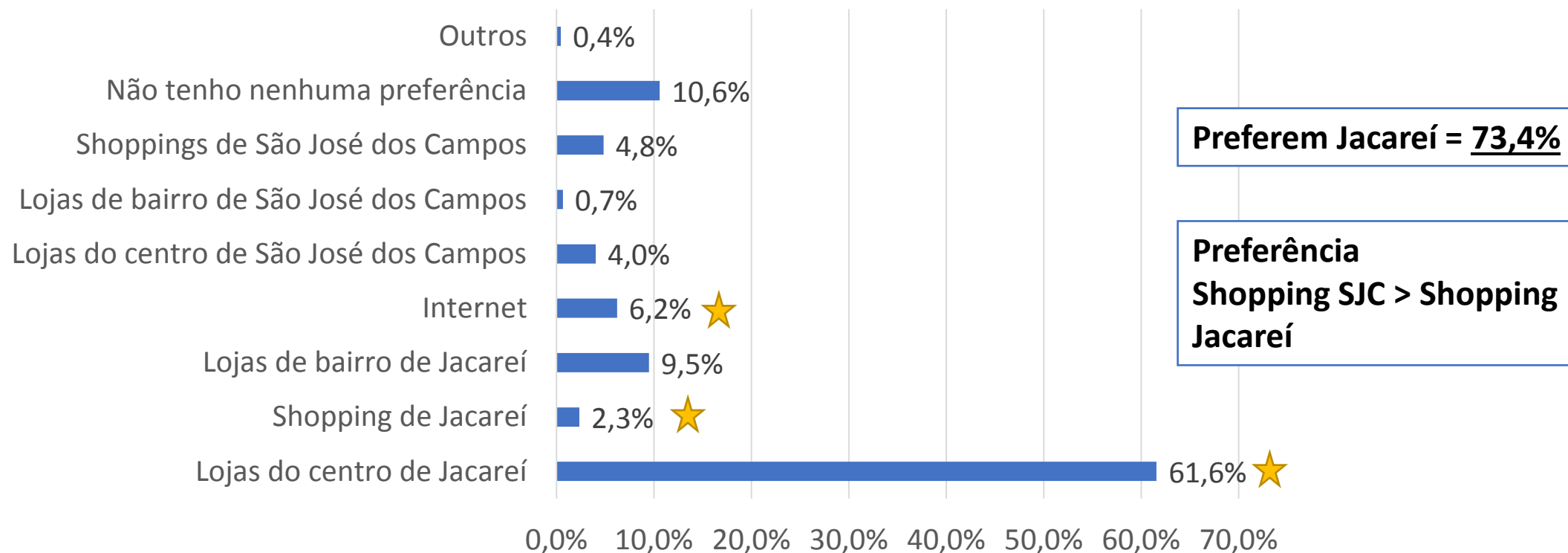
Escolaridade



- ✓ 54% casados.
- ✓ 26% solteiros.
- ✓ 77% possuem no máximo o ensino médio.
- ✓ 21% possuem formação superior.

Onde compram?

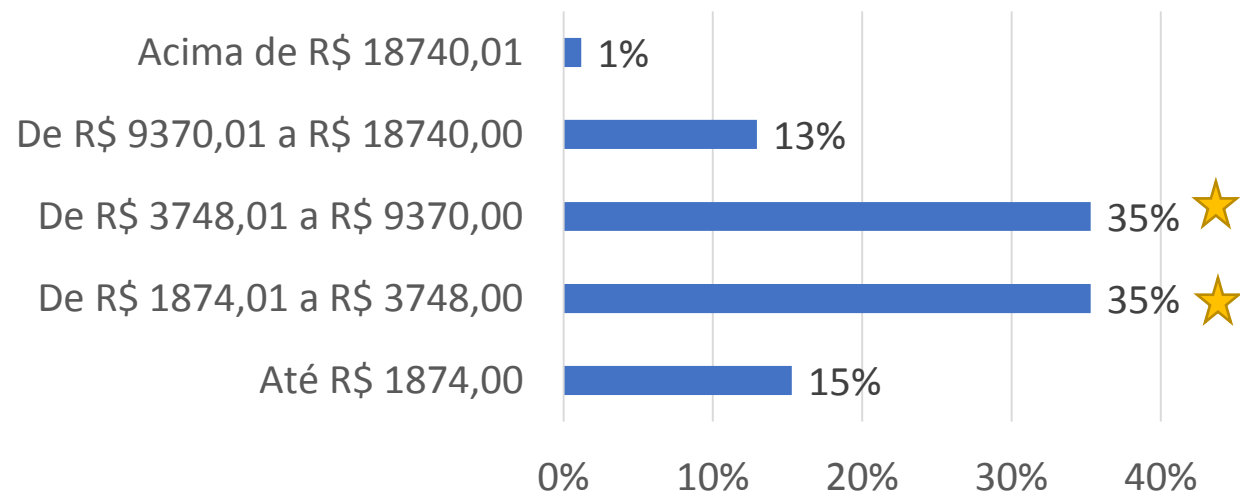
Qual é o seu lugar preferido para fazer compras?



- ✓ 9,5% preferem comprar em São José dos Campos.
- ✓ 6,2% preferem comprar pela internet.
- ✓ A maioria prefere comprar nas lojas do centro de Jacareí.
- ✓ Baixa preferência por lojas de bairro e shopping de Jacareí.

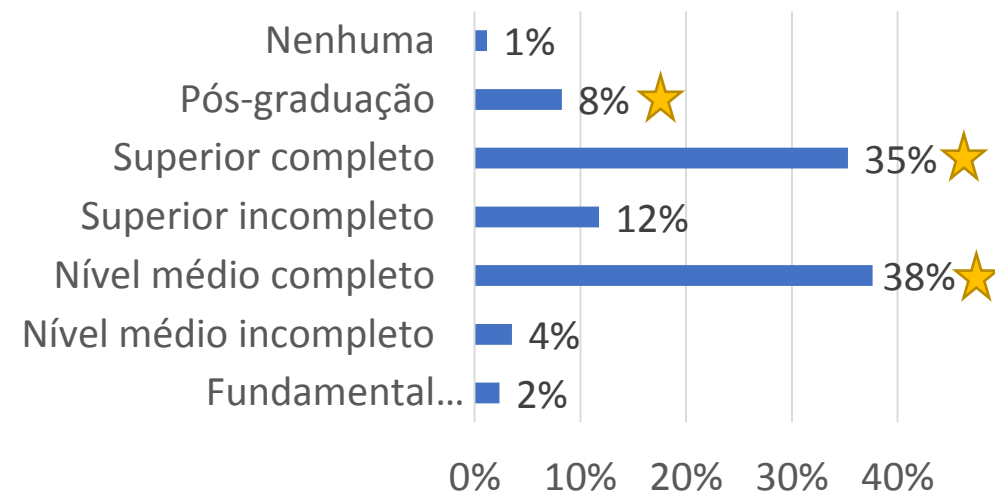
Onde compram?

Preferem Internet x Renda

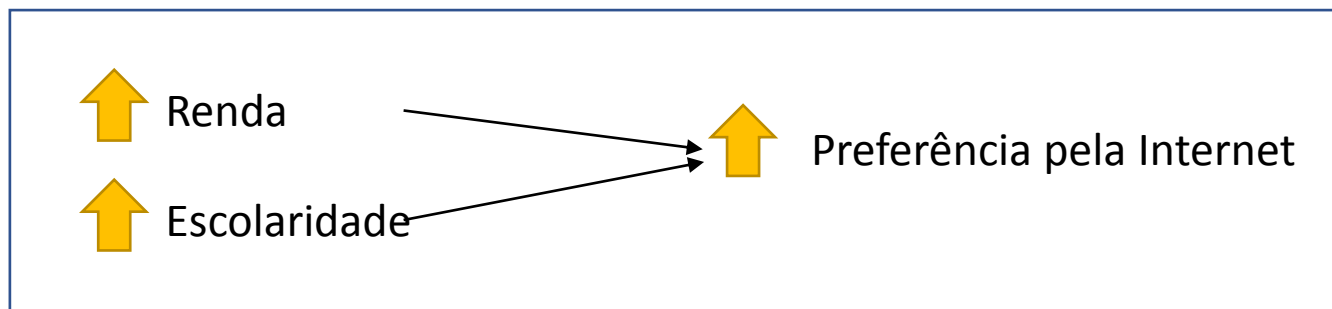


N: 85

Preferem Internet x Escolaridade

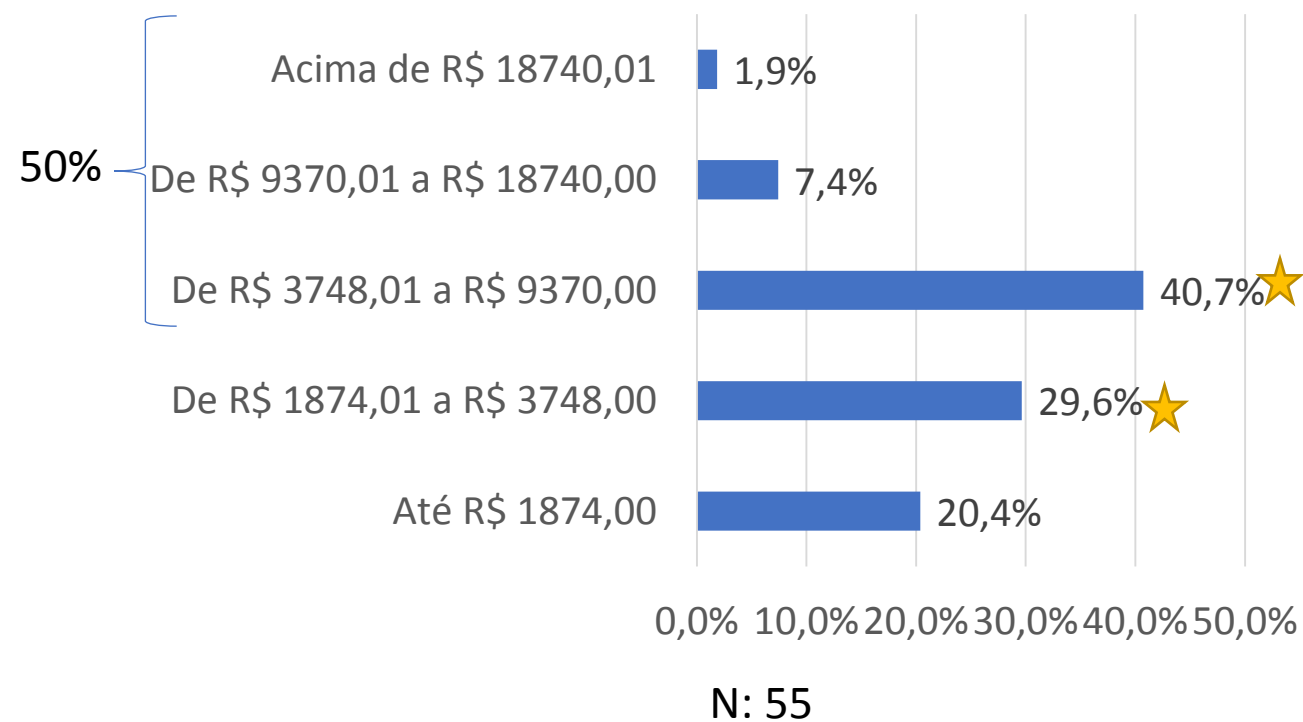


N: 85

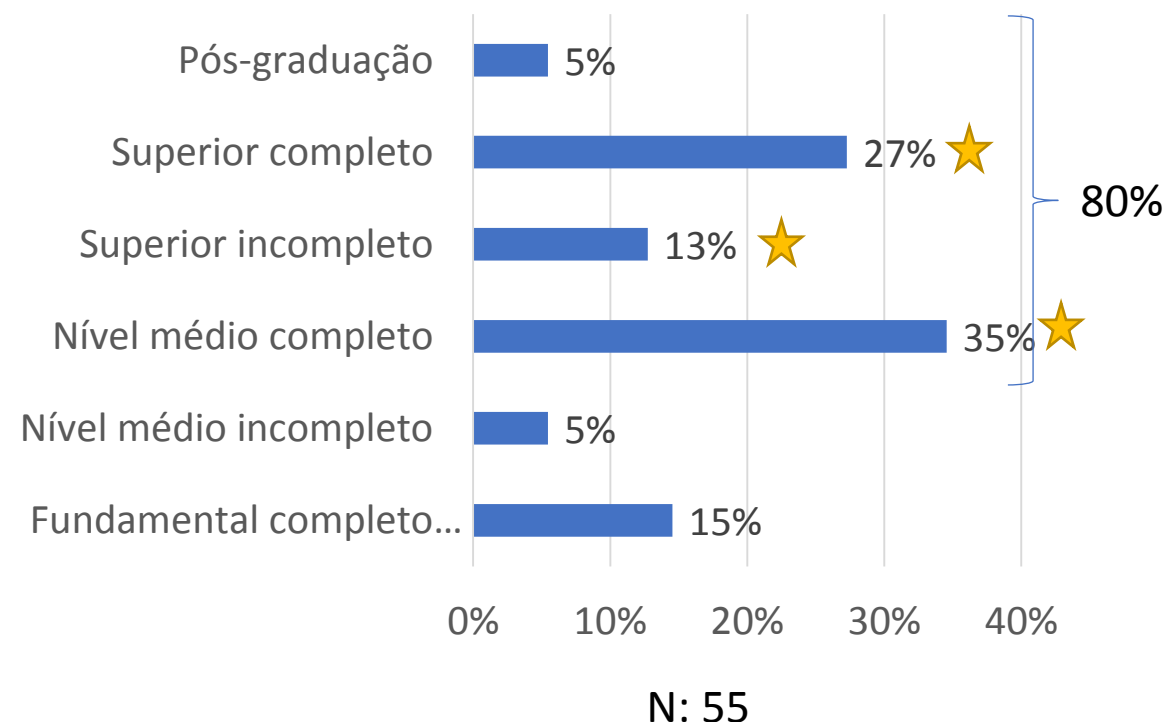


Onde compram?

Lojas Centro SJC x Renda

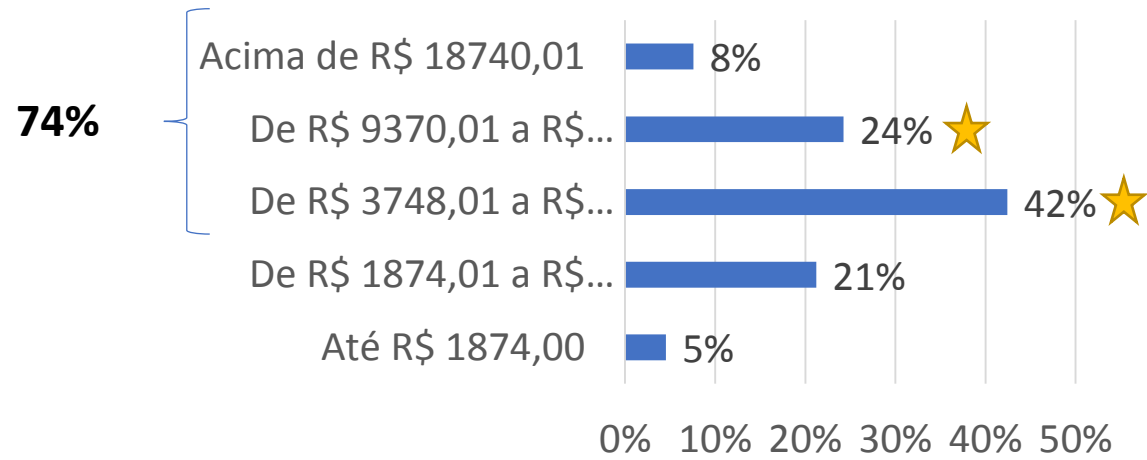


Lojas centro SJC x Escolaridade



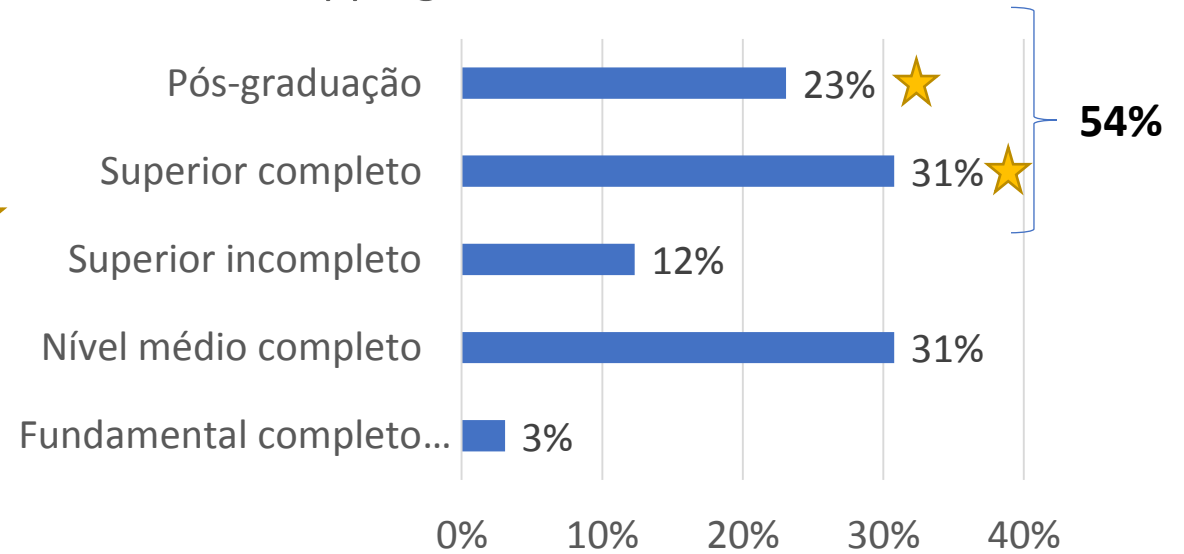
Onde compram?

Shopping SJC x Renda



N: 65

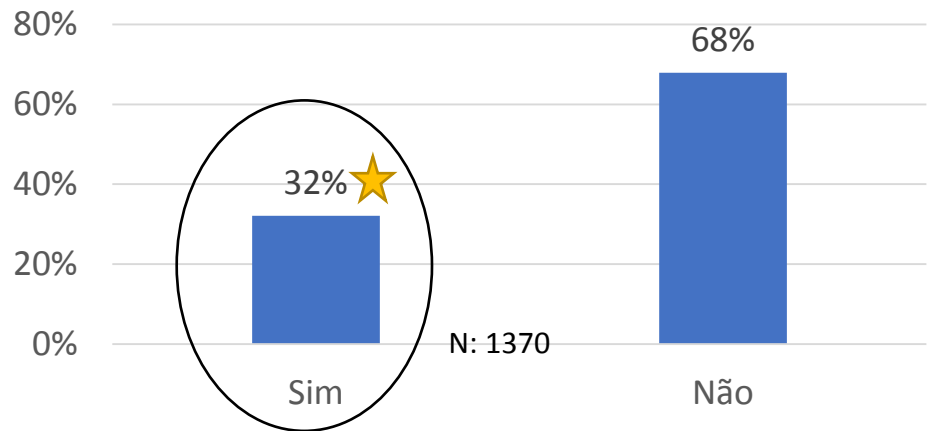
Shoppings SJC x Escolaridade



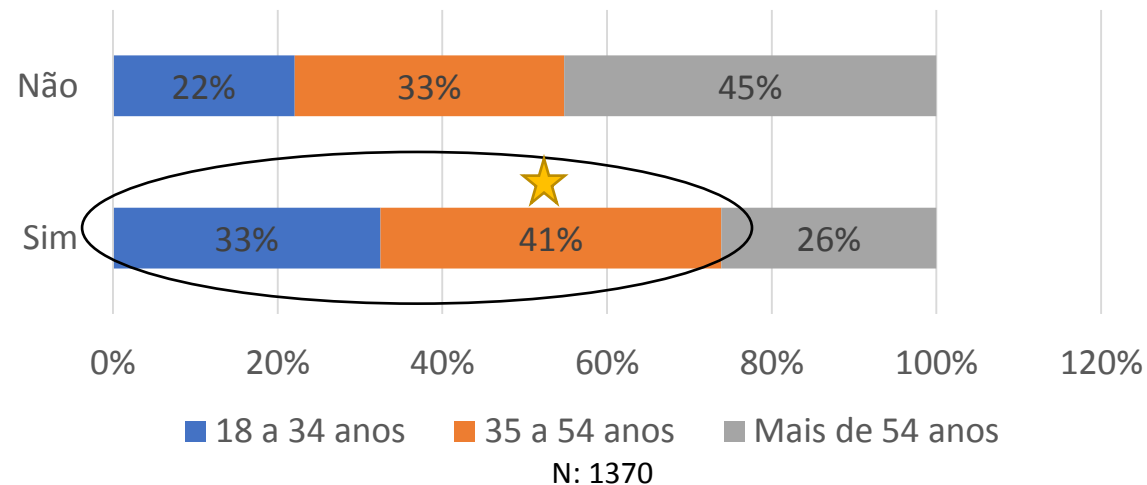
N: 65

Onde compram?

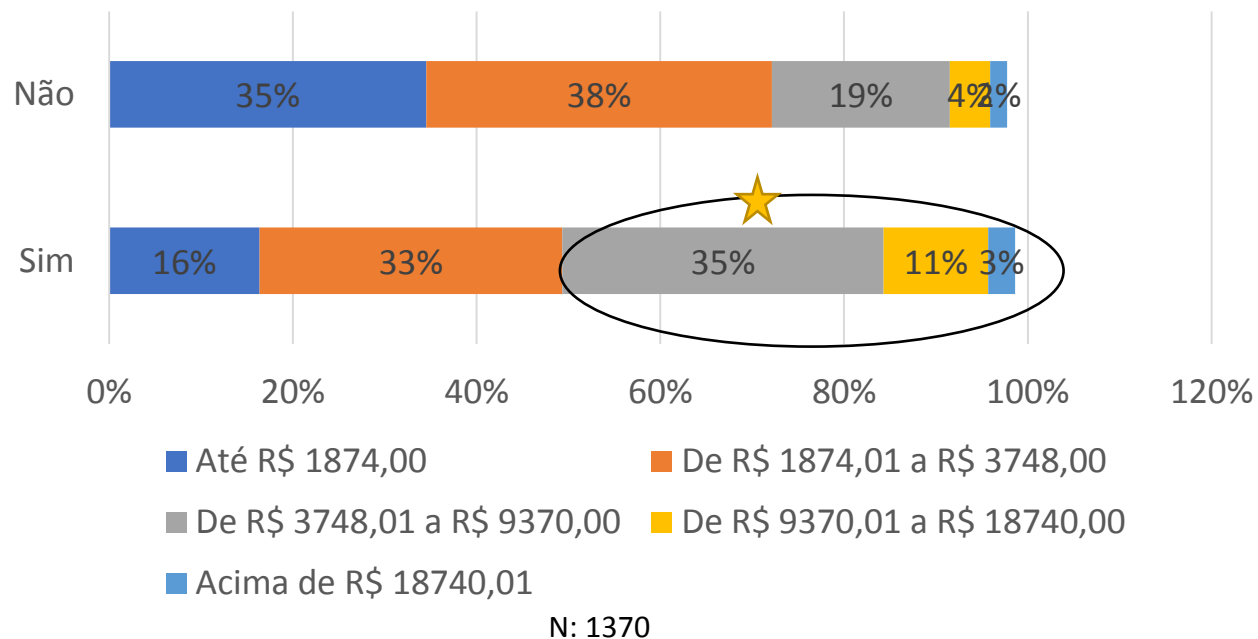
Você faz compras em São José dos Campos?



Relação Idade x Compra em São José dos Campos



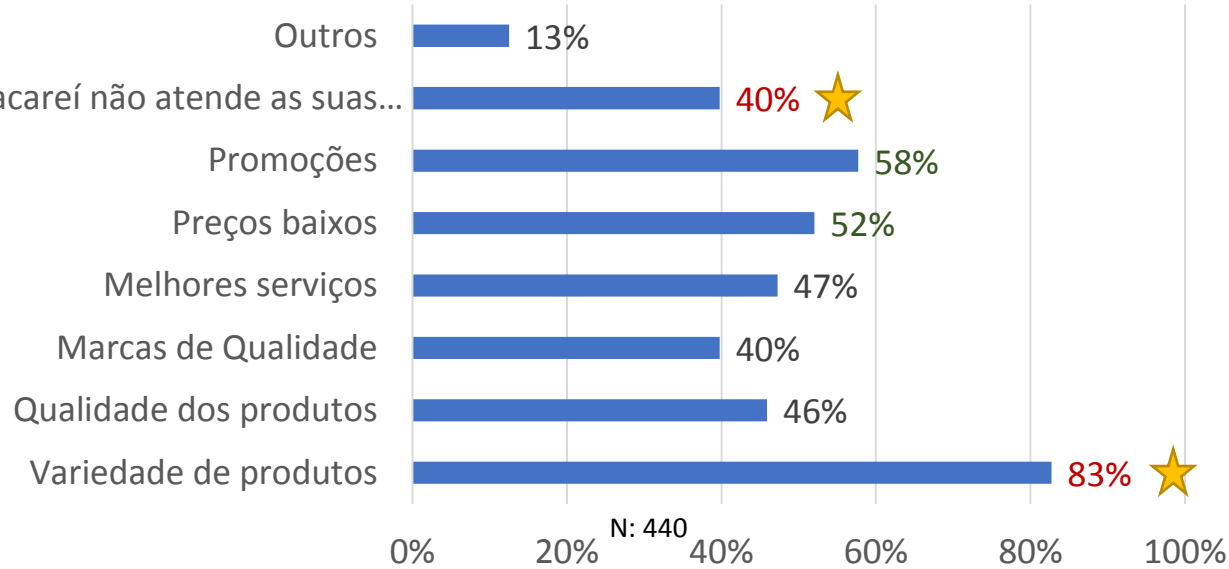
Relação renda x Compra em São José dos Campos



- ✓ 48% das pessoas que compram em São José dos Campos pertencem as classes A, B e C, com destaque para a classe C.
- ✓ Quem compra em São José dos Campos são, principalmente, Milenials e Geração X (74%).

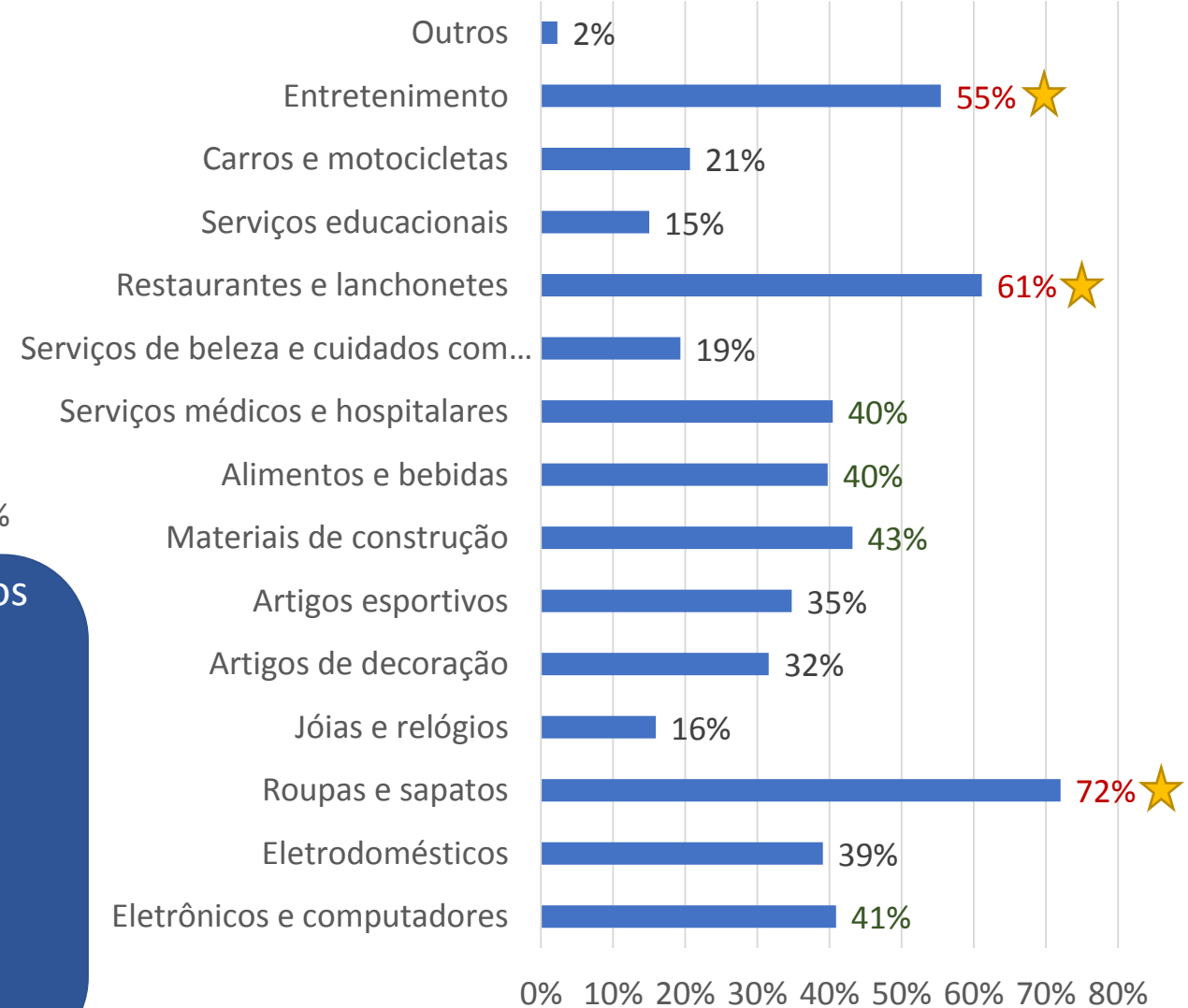
Por que compram em São José dos Campos?

Quais são as principais razões para você comprar em São José dos Campos



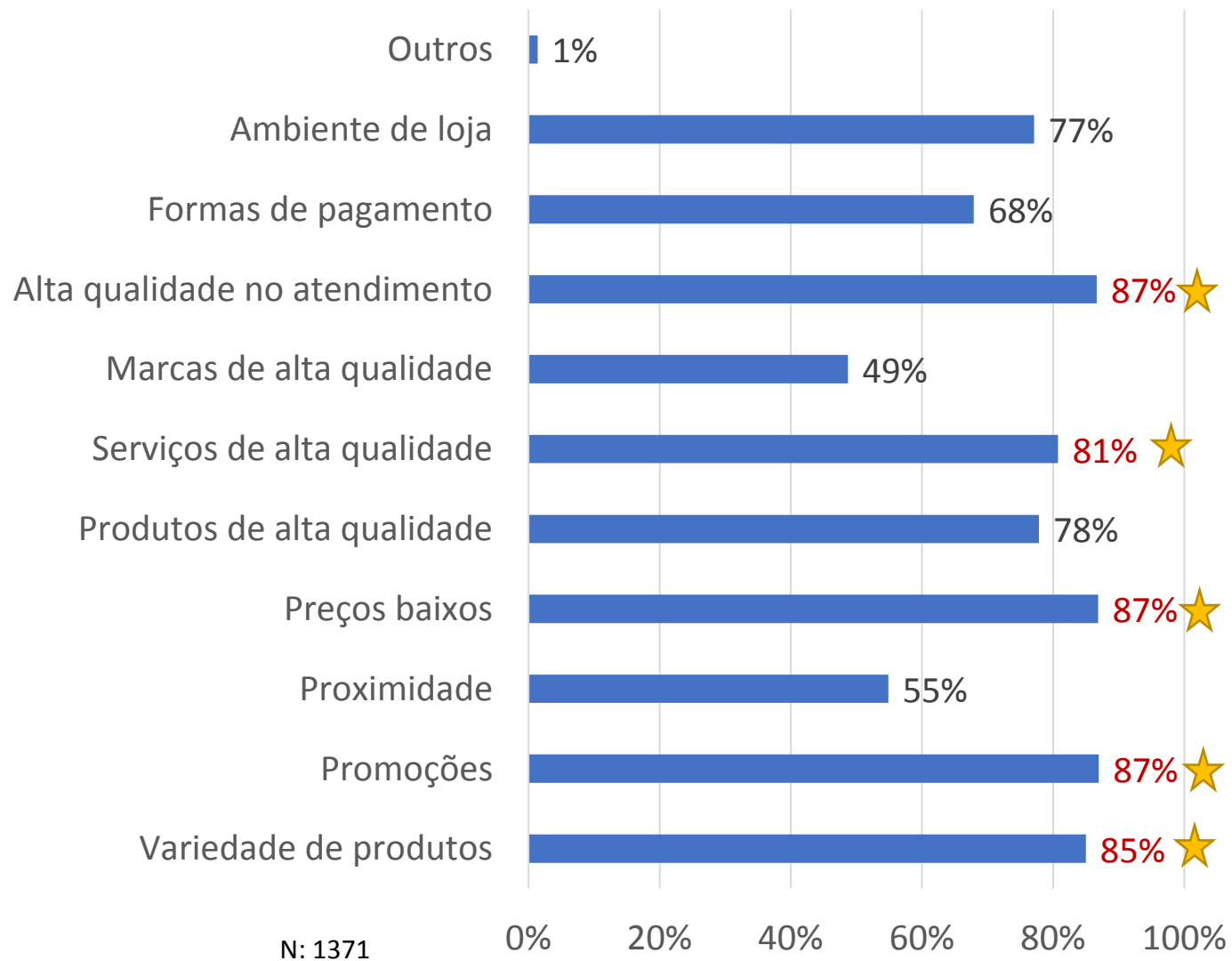
- ✓ A principal razão para comprar em São José dos Campos é a variedade de produtos.
- ✓ Os produtos mais comprados pelos consumidores são: Roupas e Sapatos; Restaurantes e Lanchonetes; Entretenimento.
- ✓ Destaca-se também: Serviços médicos e hospitalares; Alimentos e bebidas; Materiais de construção; Eletrônicos e computadores

Quais produtos você gosta de comprar em São José dos Campos?



Escolha da Loja

Quais os fatores que você considera mais importantes para escolher uma loja?



- ✓ Preço é decisivo.
- ✓ Atendimento é muito valorizado.
- ✓ Promoções são consideradas muito importantes.
- ✓ Variedade de produtos também é percebida como muito importante.
- ✓ Consumidor exigente → pontuação alta em vários atributos.

Experiência de compra na Loja

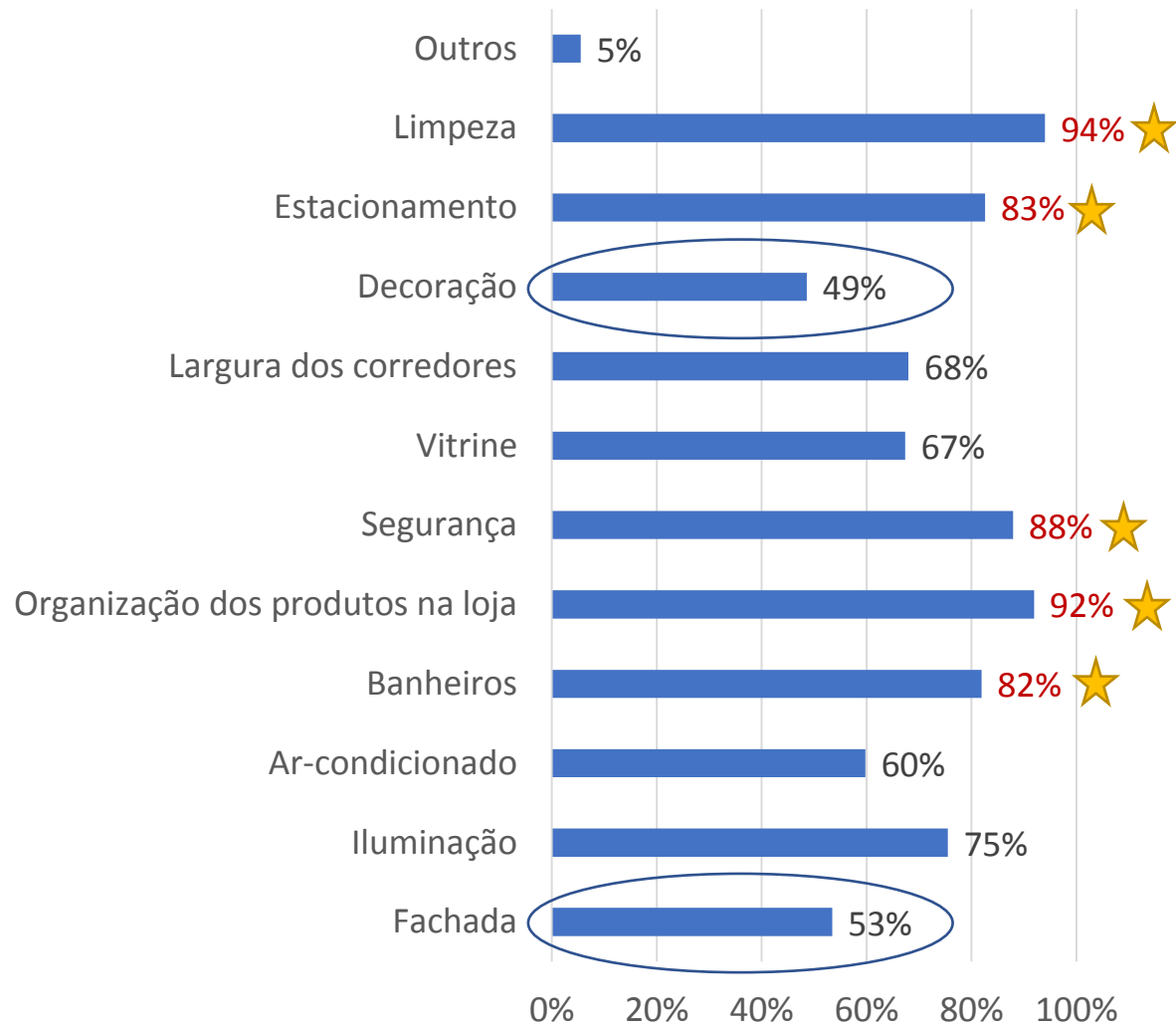
Quais das opções a seguir tornariam o momento da compra na loja física melhor?



- ✓ O consumidor acredita que os vendedores são importantes para melhorar a experiência.
- ✓ A organização da loja é condição relevante para uma boa experiência.
- ✓ Customização da oferta é valorizada.
- ✓ Integração é considerada.

Atributos da Loja

O que você valoriza em uma loja?

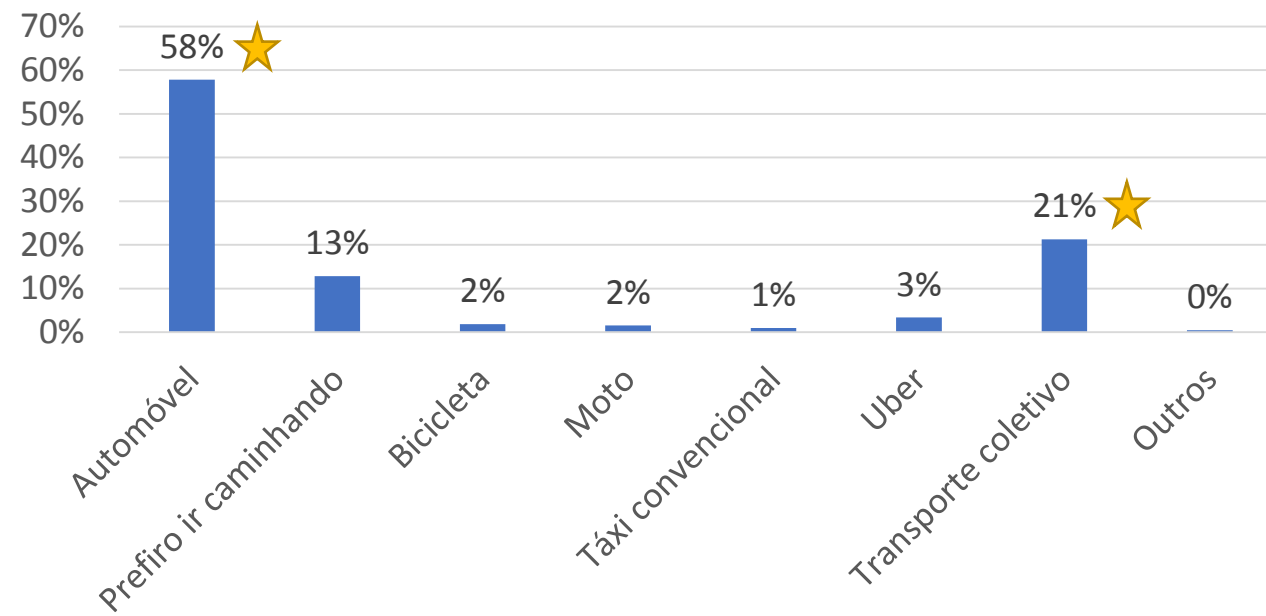


N: 1371

- ✓ Limpeza é o atributo mais valorizado, seguido da organização dos produtos.
- ✓ Segurança, estacionamento e banheiros também são considerados importantes.
- ✓ Decoração e fachada foram menos mencionados.
- ✓ Pontuação alta em vários atributos.

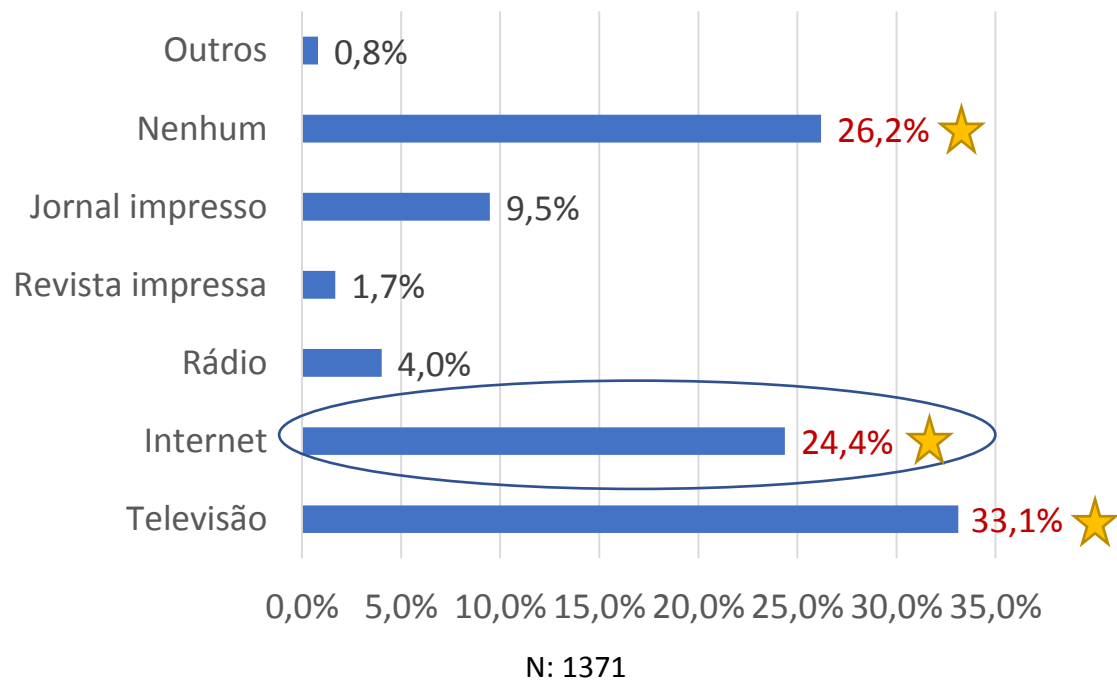
Meio de transporte

Qual meio de transporte você usa com mais frequência para fazer compras em Jacareí?

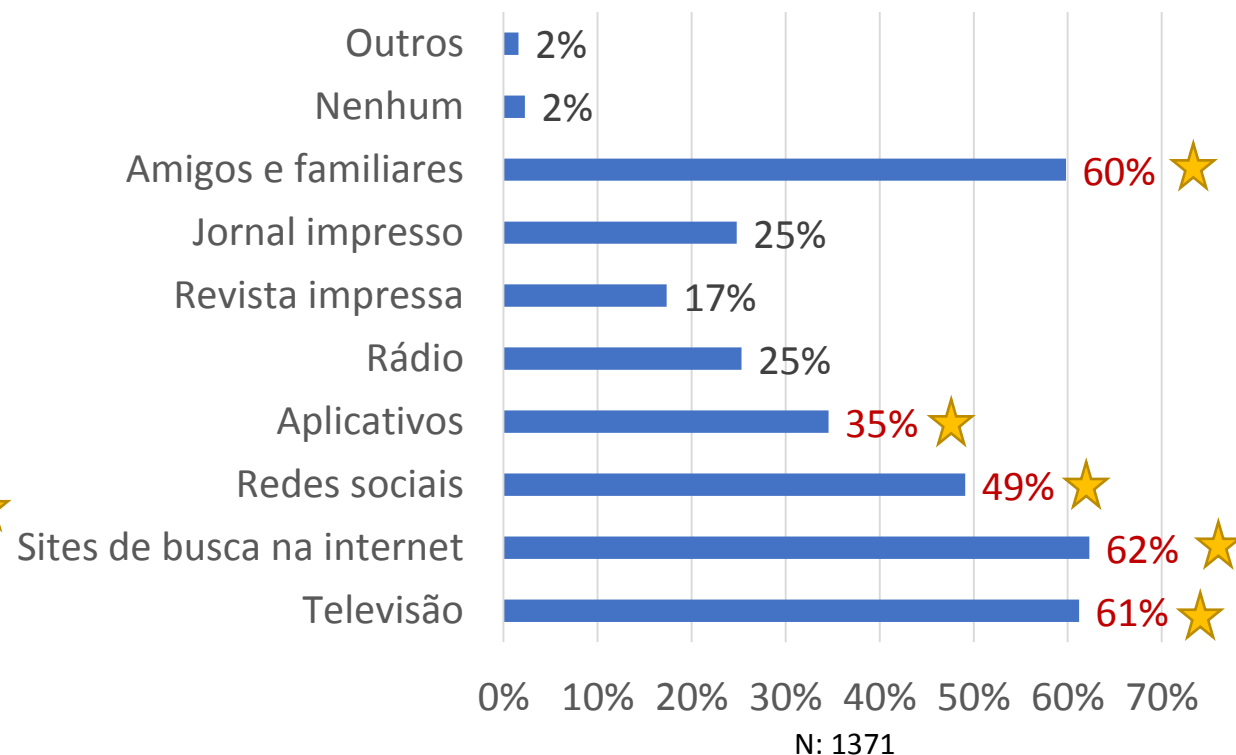


Hábitos de mídia

Qual é o canal de comunicação mais confiável?



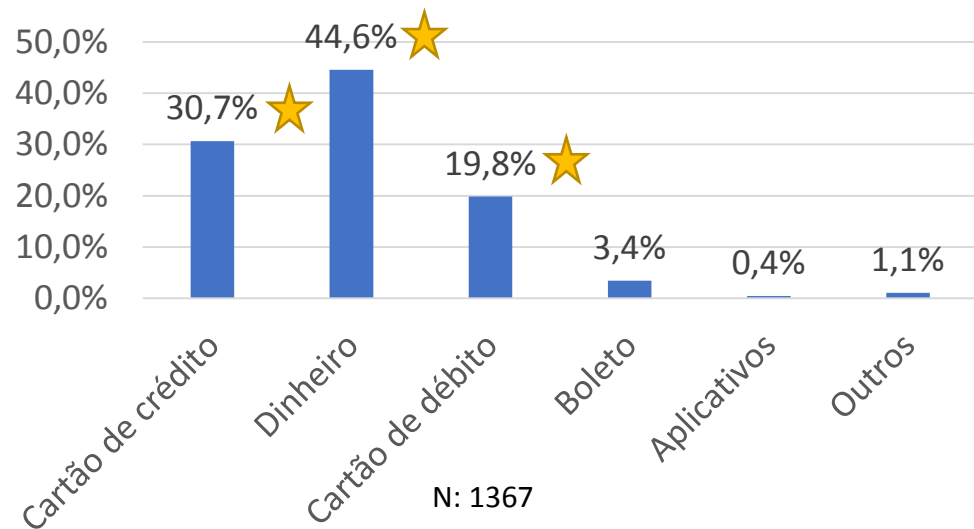
Quais fontes de informação você utiliza para se informar sobre produtos e serviços?



- ✓ Muitos não confiam em nenhum canal de comunicação.
- ✓ TV e Internet são percebidos como os canais mais confiáveis.
- ✓ A internet tem um papel importante para o consumidor para se informar.
- ✓ Amigos e familiares são importantes influenciadores no processo de compra.

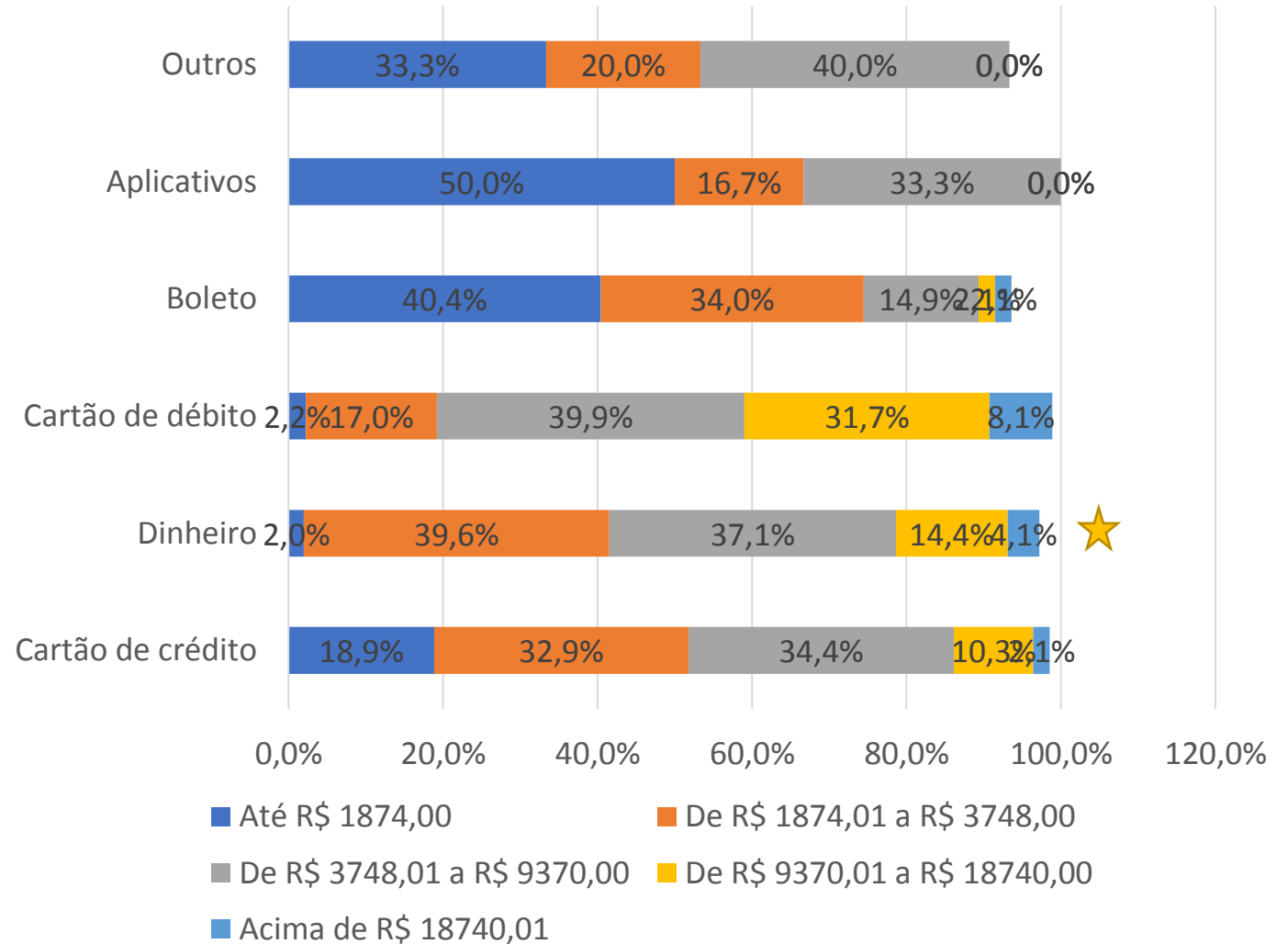
Formas de pagamento

Qual é o seu meio de pagamento preferido?



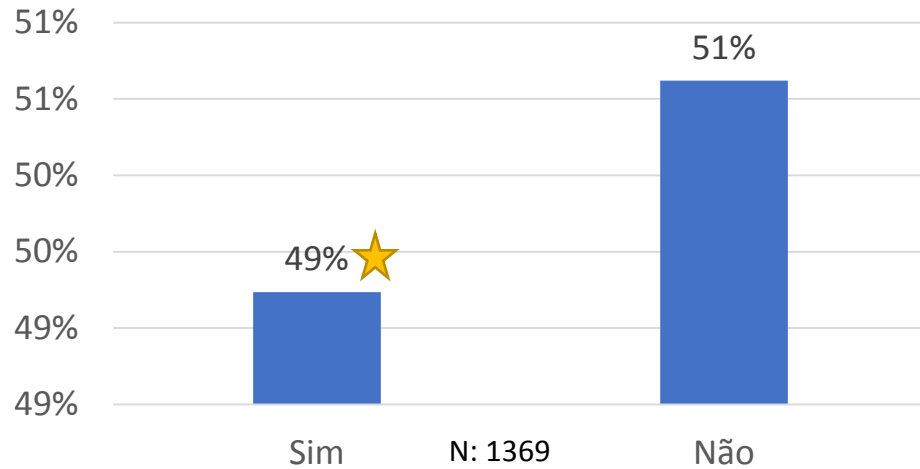
- ✓ Dinheiro é a forma de pagamento preferida seguida de cartão de crédito.
- ✓ Rendas mais elevadas fazem mais pagamentos à vista.
- ✓ No Brasil, 40,3% da população adulta está inadimplente (Serasa Experian, 2018)

Forma de pagamento x Renda

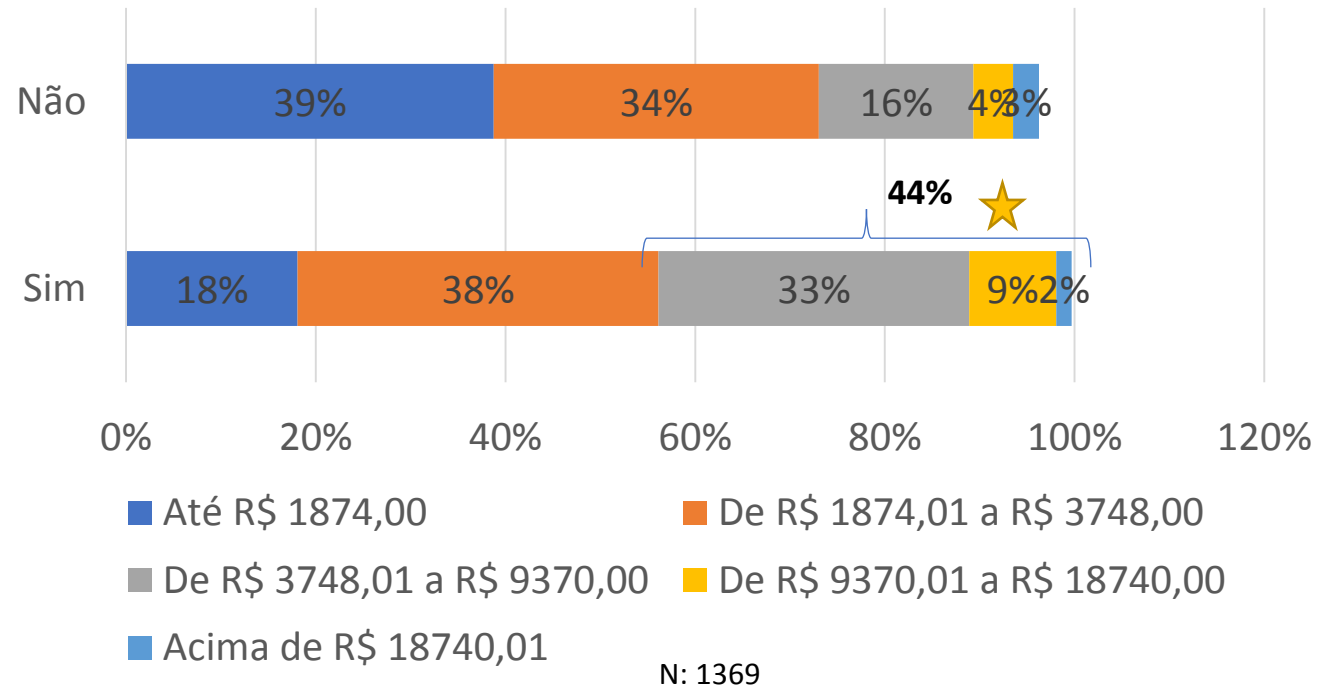


E-Shopper – Pesquisa na internet

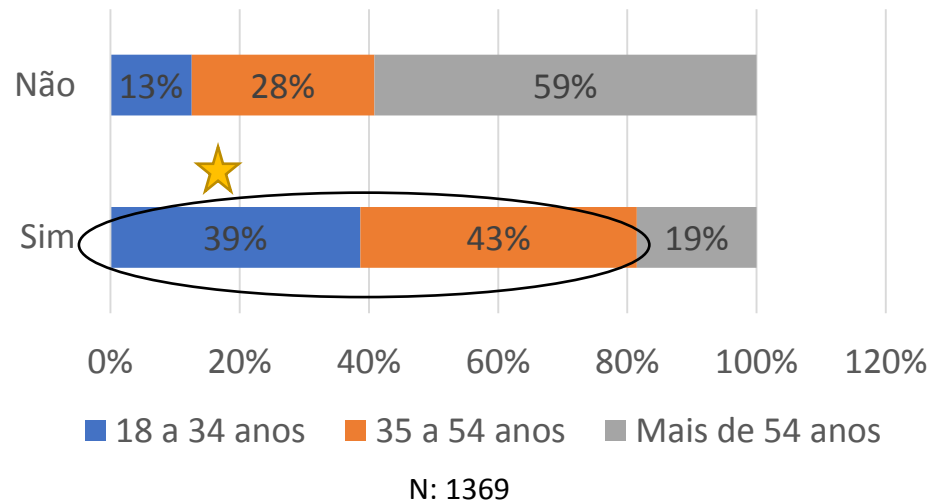
Você faz pesquisas na internet para fazer compras?



Pesquisa na internet x Renda



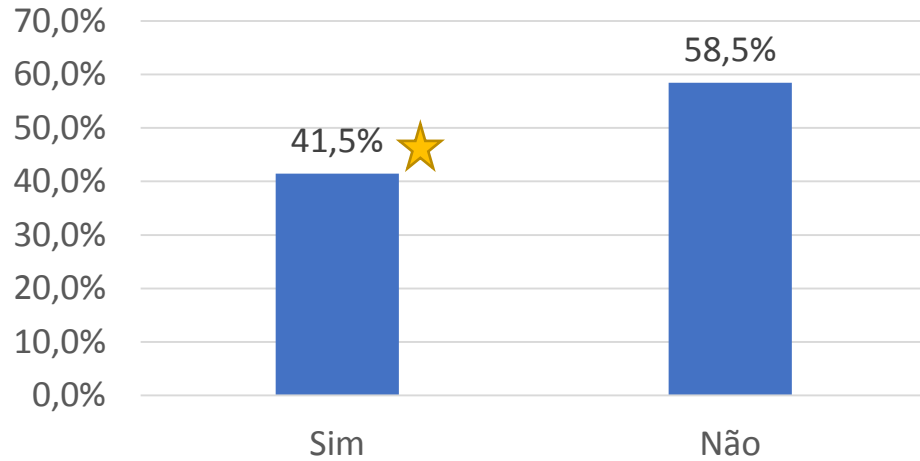
Pesquisa na Internet x Idade



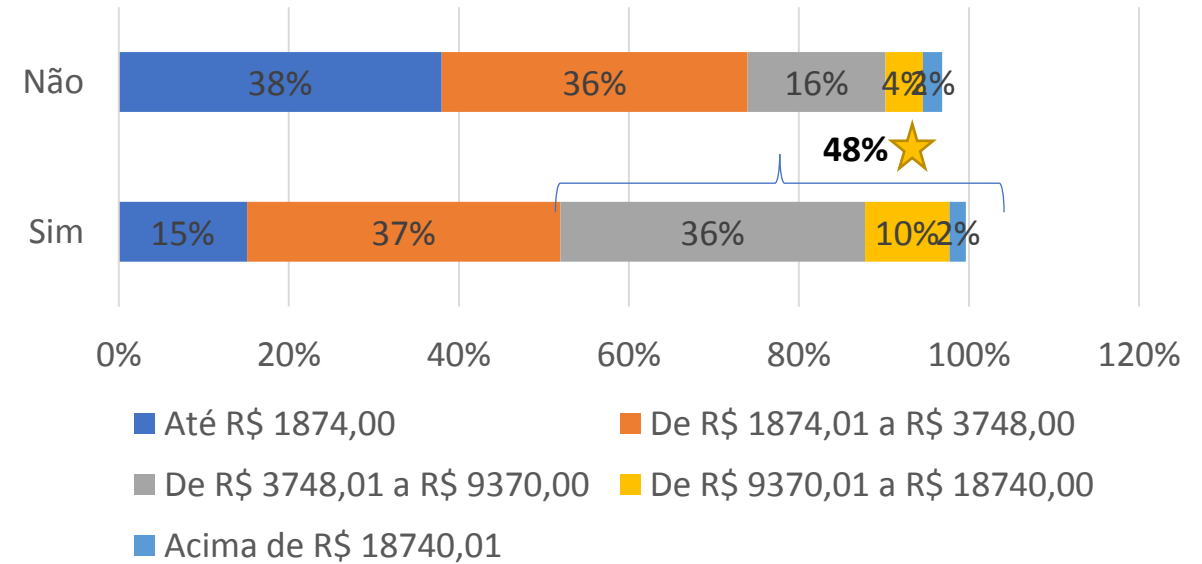
- ✓ Metade da população faz pesquisas na internet para fazer compras.
- ✓ Consumidores com rendas mais elevadas tendem a pesquisar mais.
- ✓ Milenials e Geração X tendem a pesquisar mais.

E-Shopper – compras pela internet

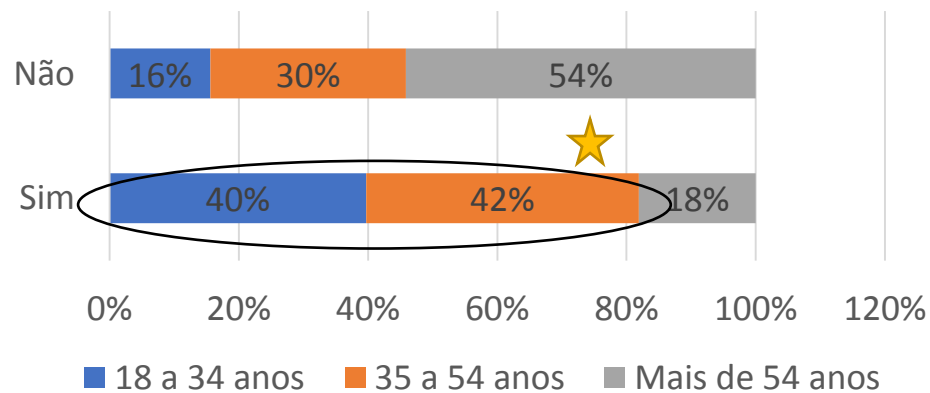
Você faz compras pela internet?



Compra pela Internet x Renda

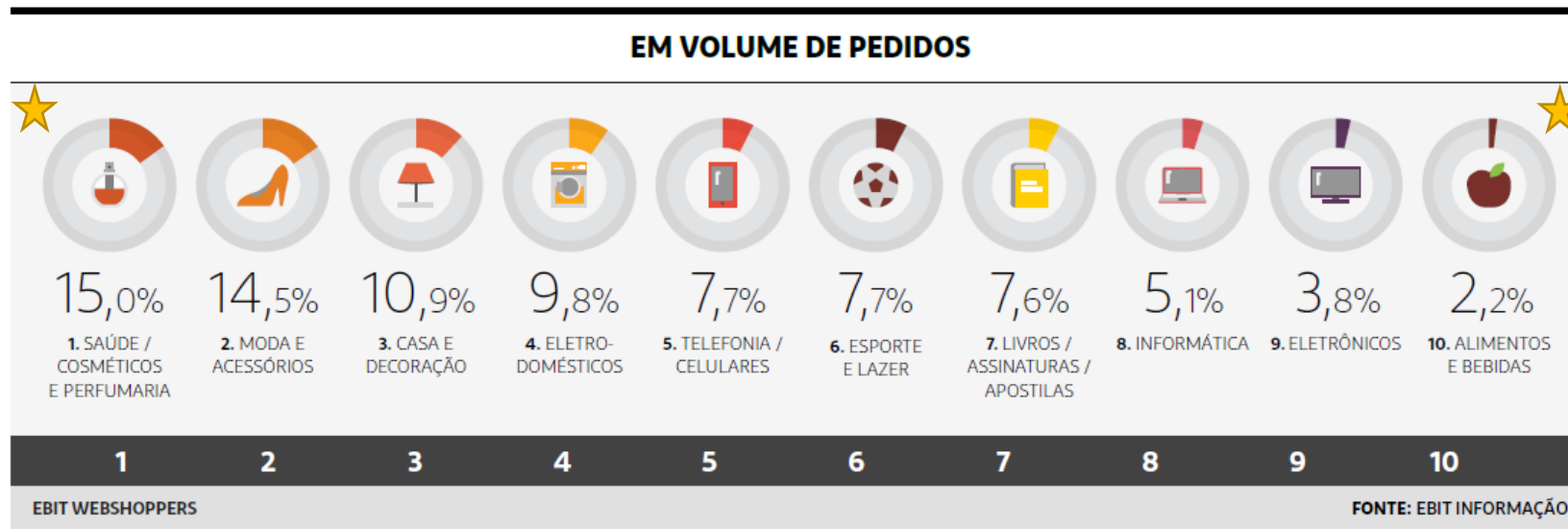


Compra pela Internet x Idade



- ✓ 4,5 milhões de novos compradores em 1S/2018 (Webshoppers, 2018)
- ✓ O faturamento do e-commerce cresceu 12% em relação a 2017. (Webshoppers, 2018)
- ✓ Compras on-line já representam 56% dos gastos de brasileiros no exterior (Visa Consulting & Analytics, 2018)
- ✓ As compras dos brasileiros no exterior aumentaram **133%** no primeiro semestre de 2018 (Visa Consulting & Analytics, 2018)

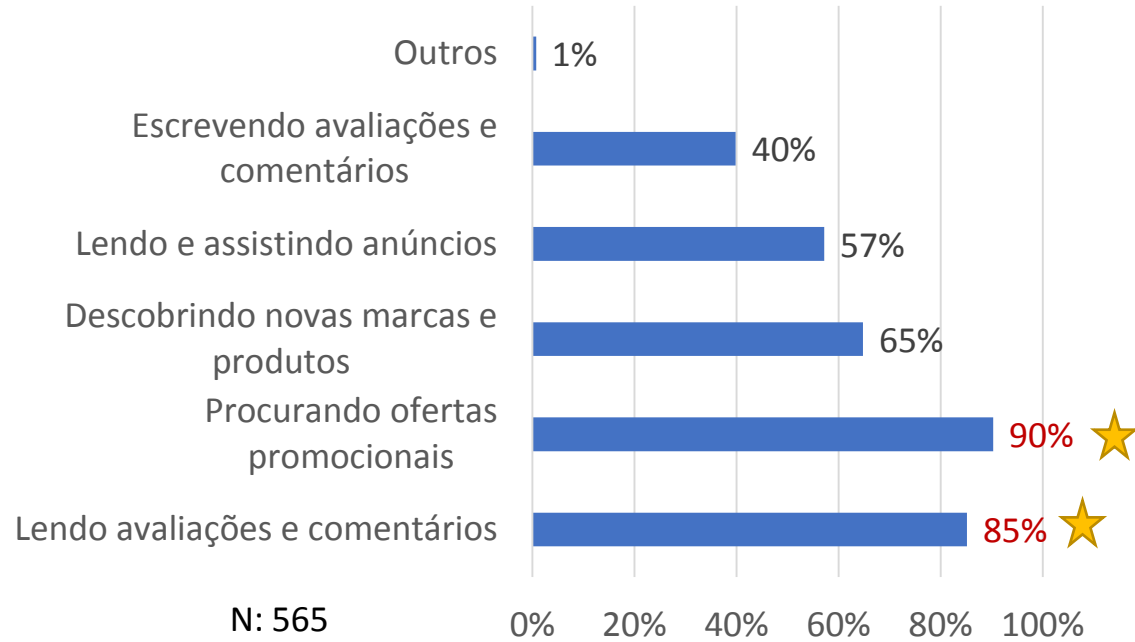
SHARE DE CATEGORIAS



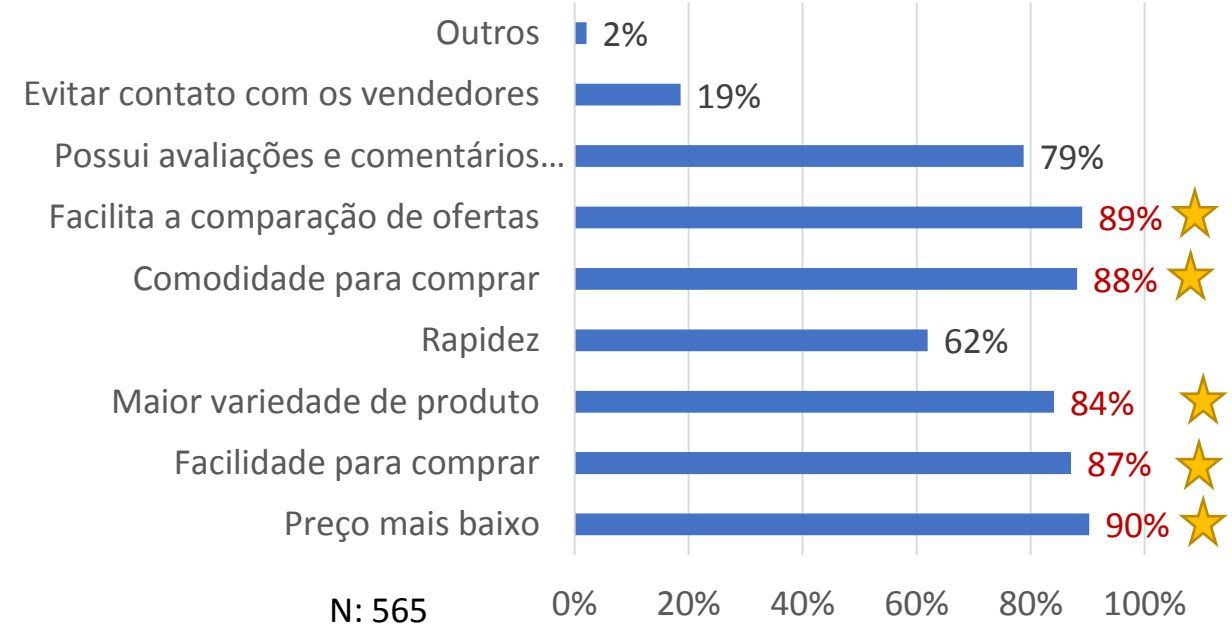
- ✓ As cidades de São Paulo e Rio de Janeiro representam mais de 36,4% dos pedidos nacionais (E-commerce radar, 2017).
- ✓ Marketplaces representam 31% das vendas totais do e-commerce brasileiro (E-commerce radar, 2017).
- ✓ Mercado concentrado, B2W (35,7%).

E-Shopper – compra pela internet

Como você utiliza a internet no processo de compra de produtos e serviços?



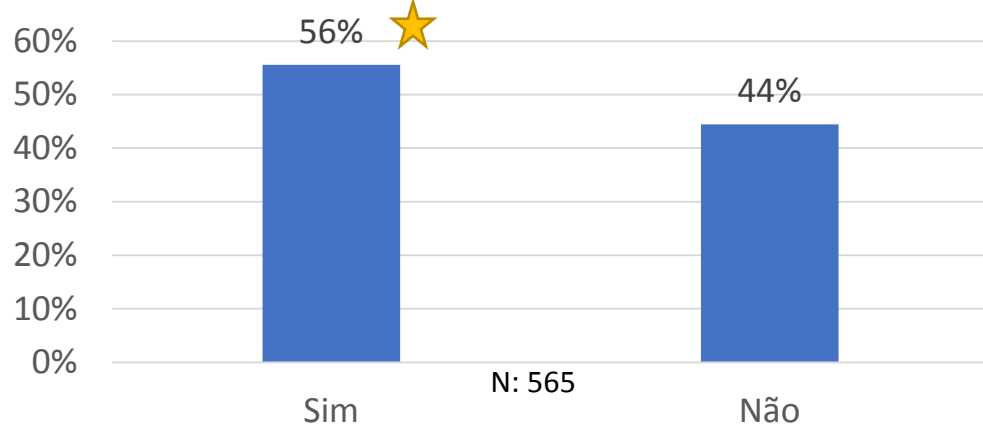
Quais são as principais razões para você comprar pela internet?



✓ Percebe-se uma postura bastante utilitária do consumidor quando ele utiliza a internet no processo de compra.

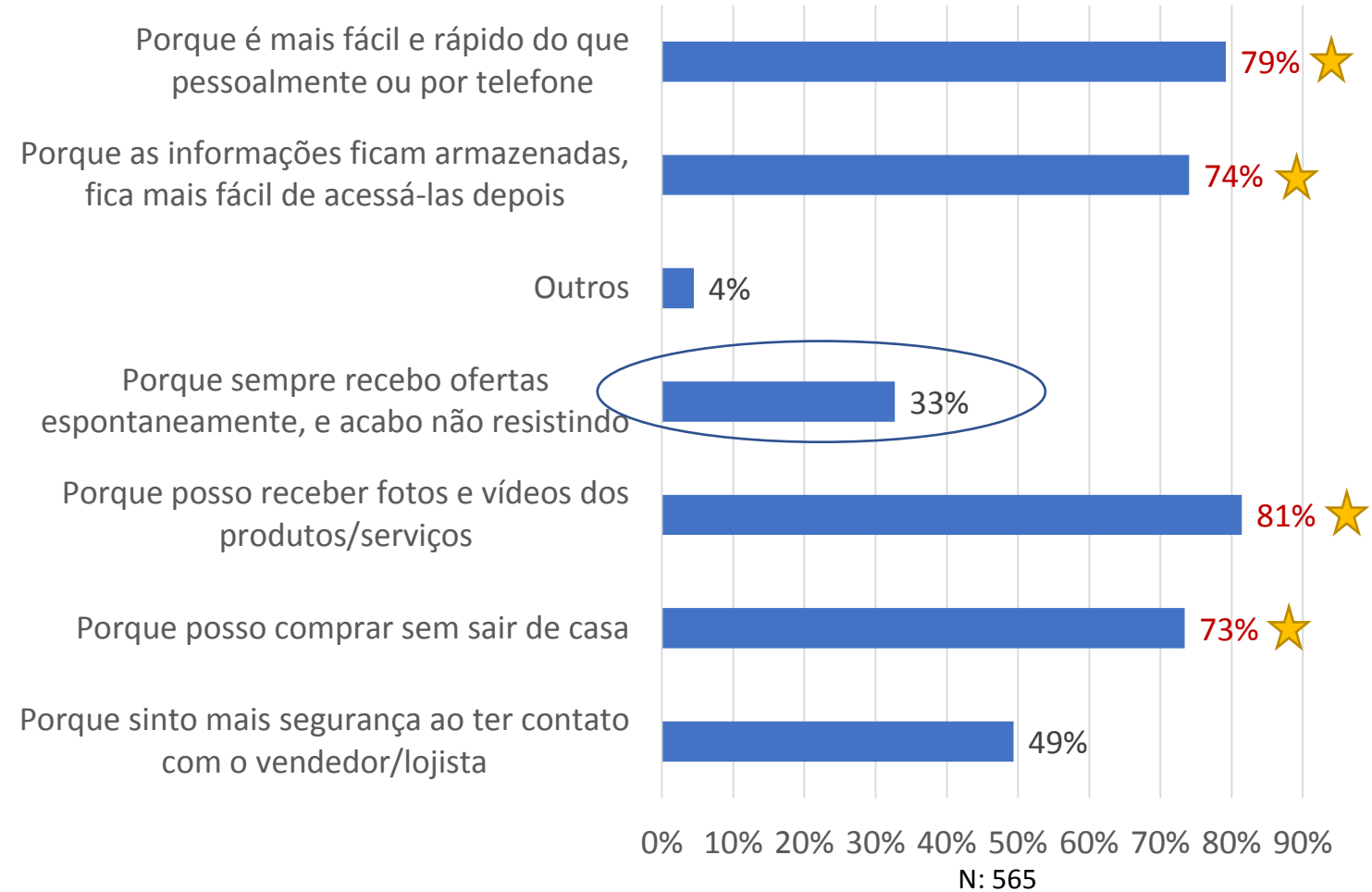
E-Shopper - WhattsApp

Você já utilizou o WhattsApp para comunicar-se com uma loja ou vendedor para fazer compras?



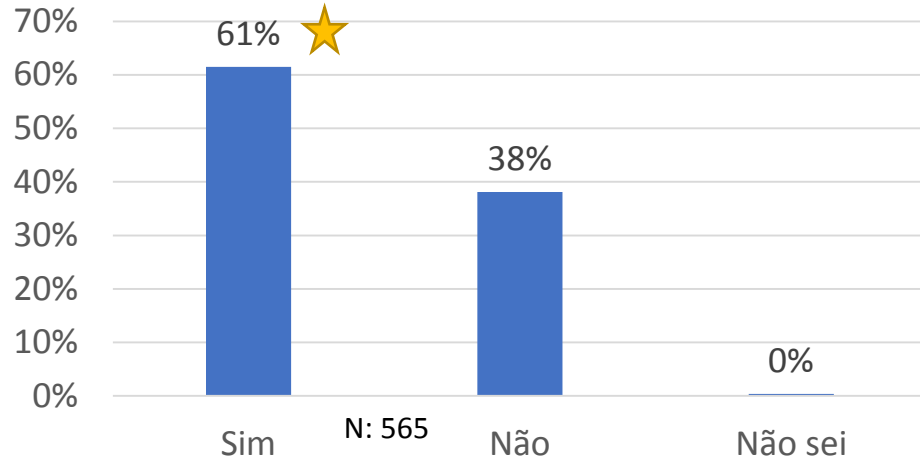
- ✓ 23% da população já utilizou o WhattsApp para fazer compras.
- ✓ O consumidor percebe muitos benefícios utilitários ao utilizar o WhattsApp como rapidez e comodidade.
- ✓ 89% são Milenials ou Geração X.

Por que utiliza o WhattsApp como um canal de compras?

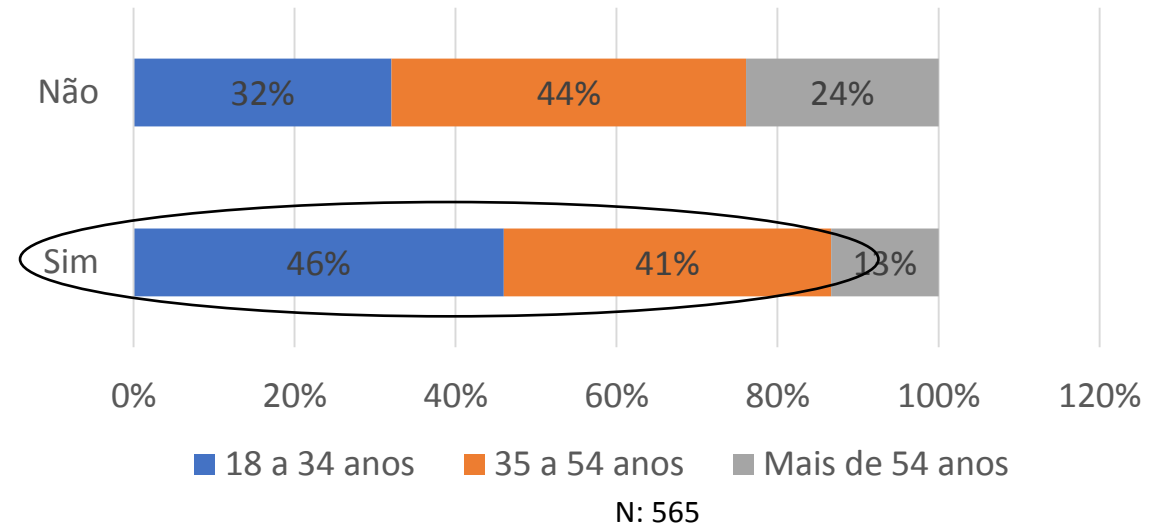


E-Shopper – compras pelo aplicativo

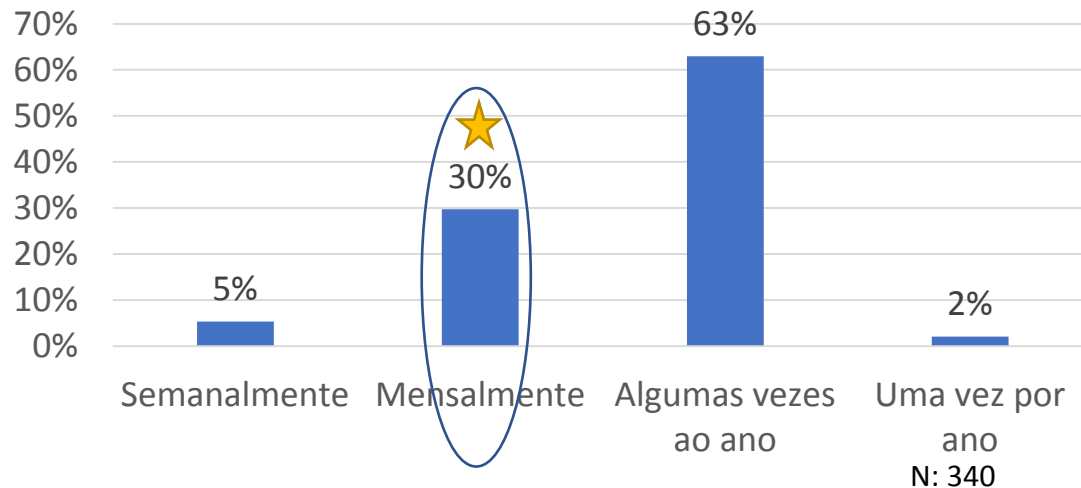
Você faz compras por meio de aplicativo?



Compra por aplicativo x Idade



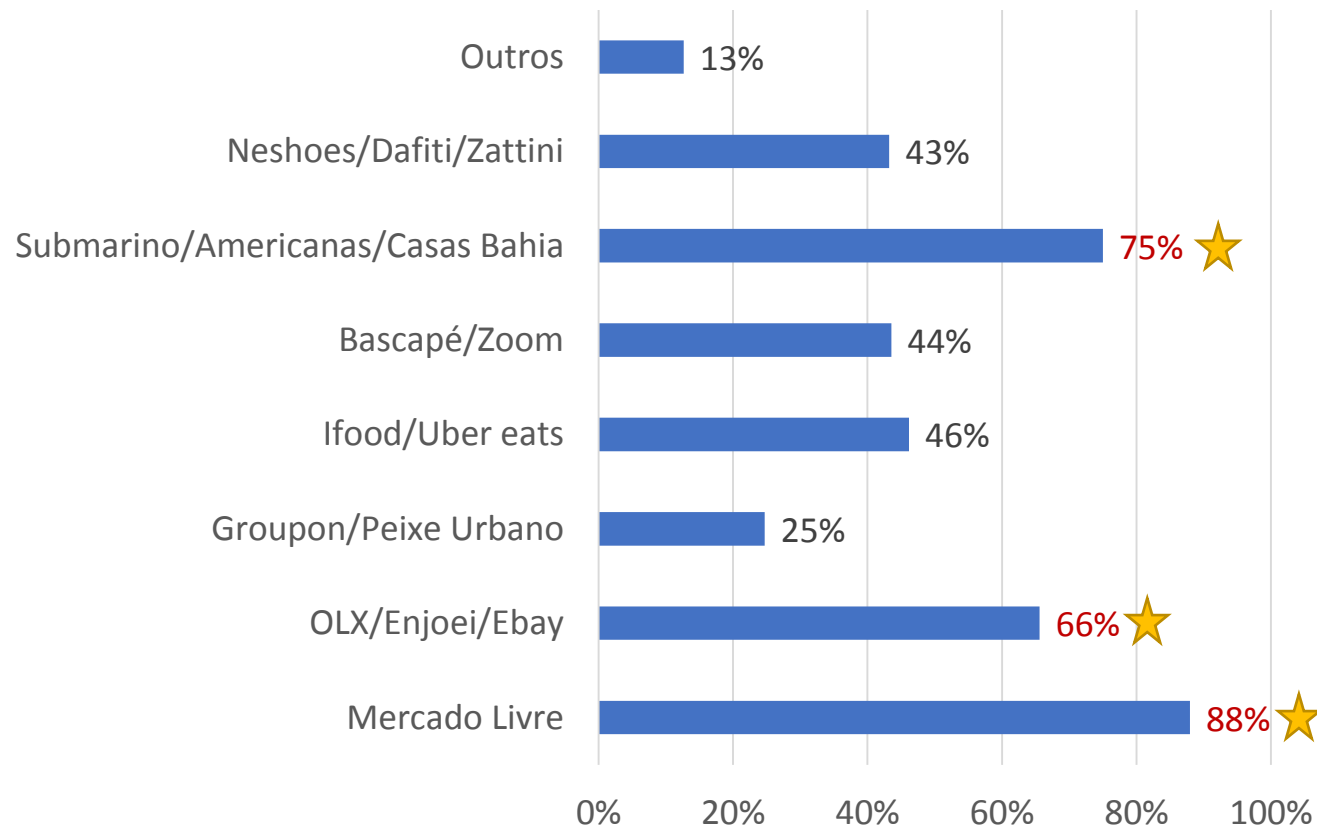
Com que frequência você faz compras por meio de aplicativos?



- ✓ 61% compram usando aplicativo.
- ✓ 25% do total de consumidores compram usando aplicativo.
- ✓ 87% são Milenials ou Geração X.
- ✓ Mais de 32% das transações do e-commerce foram realizadas por meio de dispositivos móveis no 1S/2018, alta de 41% ante ao mesmo período

E-Shopper – compras pelo aplicativo

Quais aplicativos você já utilizou?

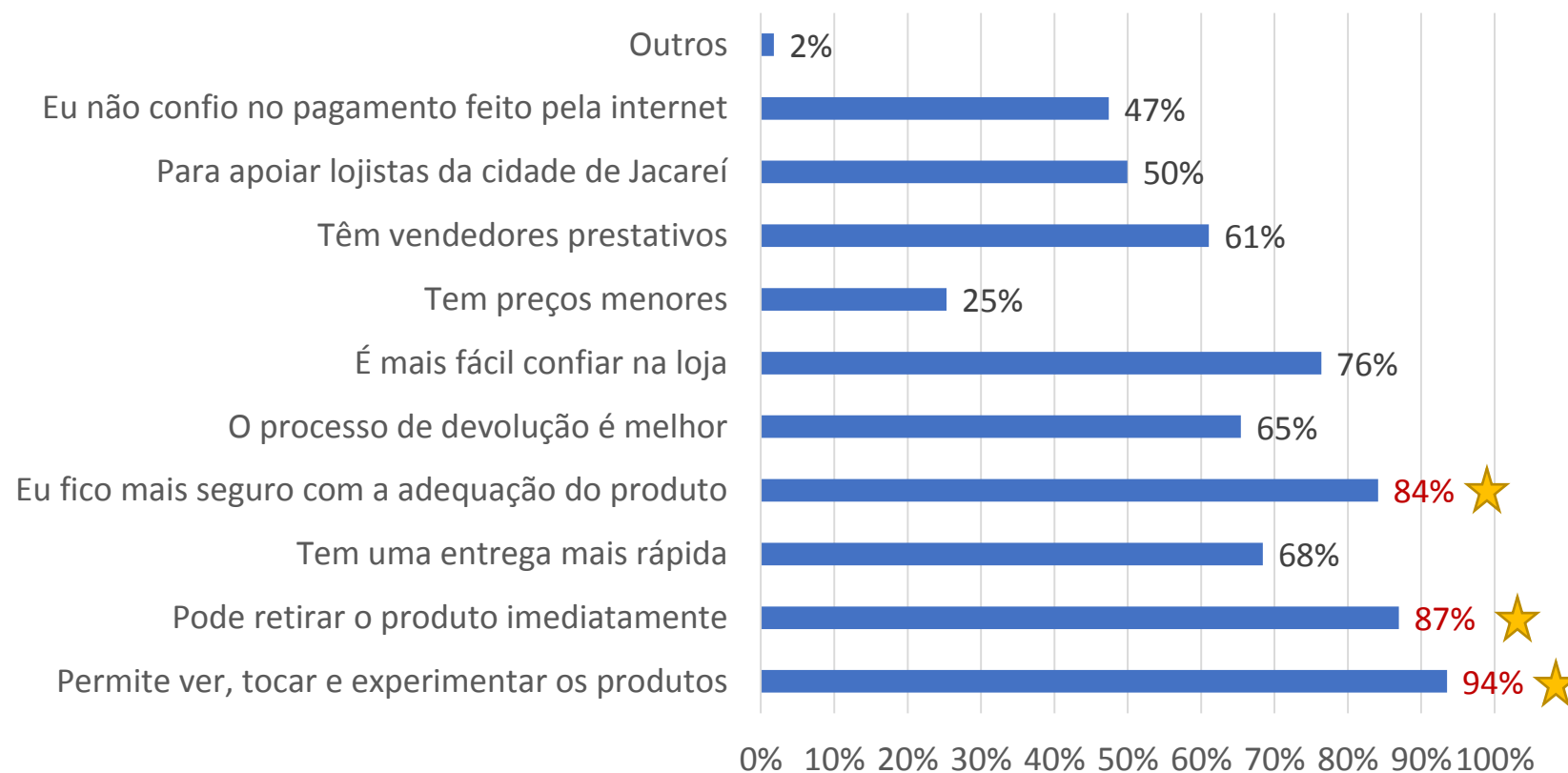


- ✓ O aplicativo do Mercado Livre foi o mais utilizado.
- ✓ Aplicativos de grandes varejistas do e-commerce são muito utilizados.
- ✓ Aplicativos de anúncios e classificados são um dos preferidos também.

Loja física versus Internet

Por que a loja física é melhor que a internet?

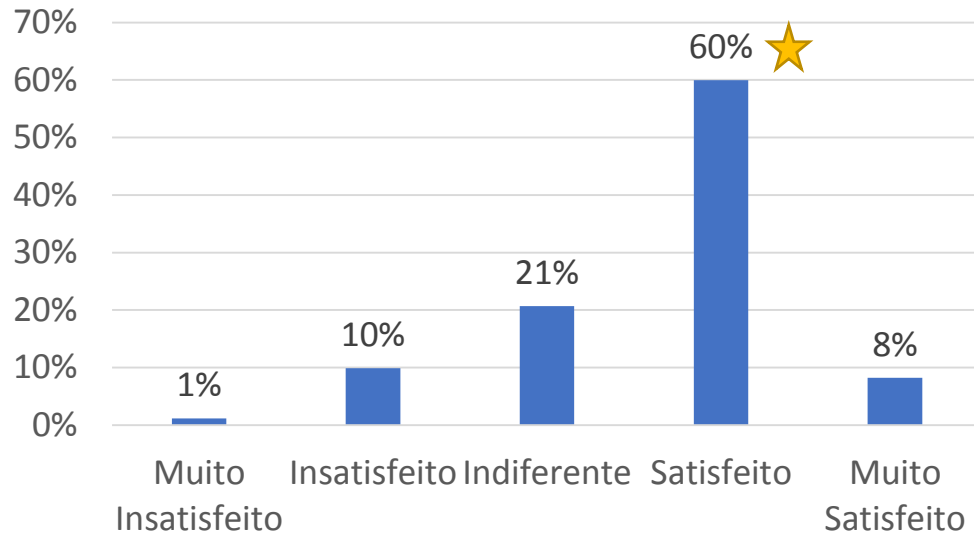
N: 1371



- ✓ A experiência sensorial é decisiva para escolher a loja em detrimento da internet.
- ✓ Segurança e rapidez também são considerados fatores relativamente importantes.

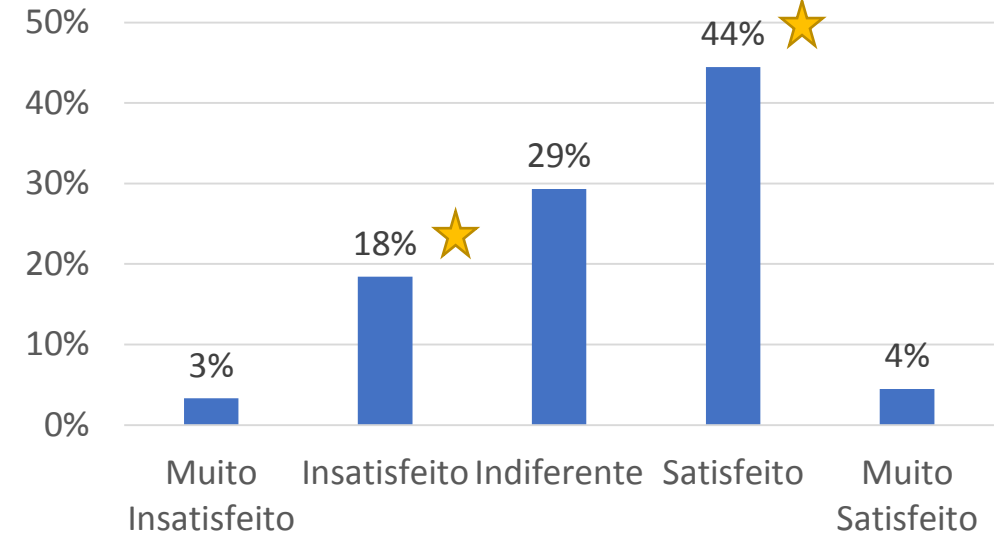
Satisfação com o comércio

Qual é o seu nível de satisfação com a organização das lojas de Jacareí?



Média: 3,64
Moda: 4
N= 1362

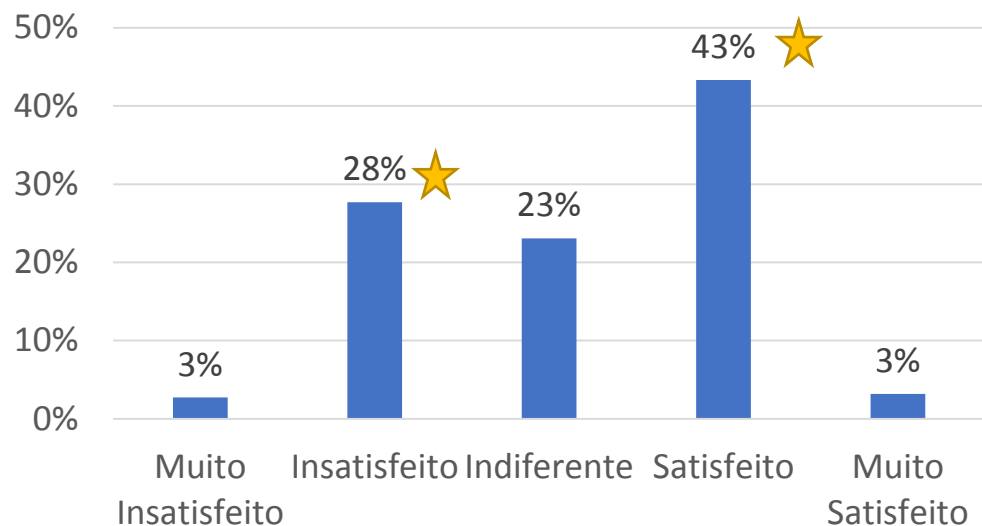
Qual é o seu nível de satisfação com as fachadas das lojas de Jacareí?



Média: 3,28
Moda: 4
N= 1361

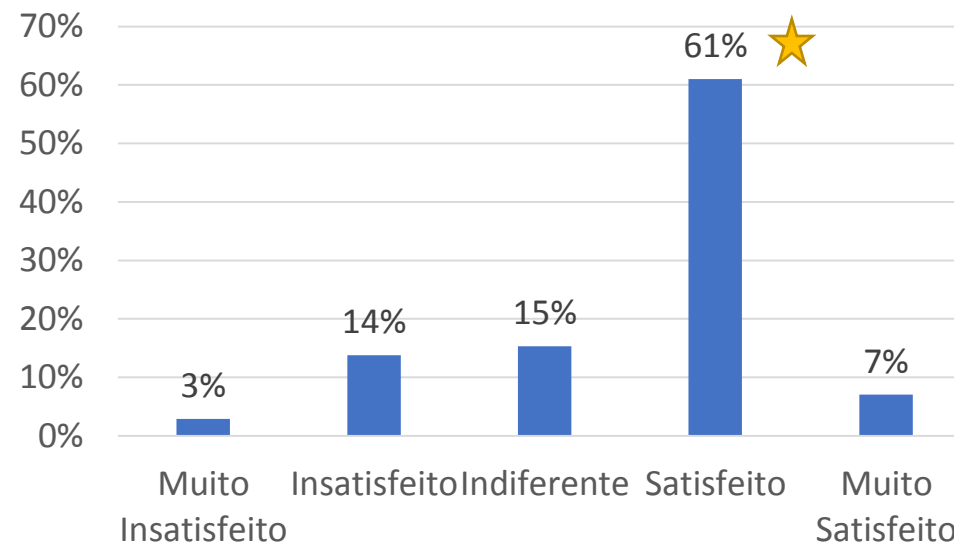
Satisfação com o comércio

Qual é o seu nível de satisfação com os preços praticados no comércio de Jacareí?



Média: 3,16
Moda: 4
N= 1357

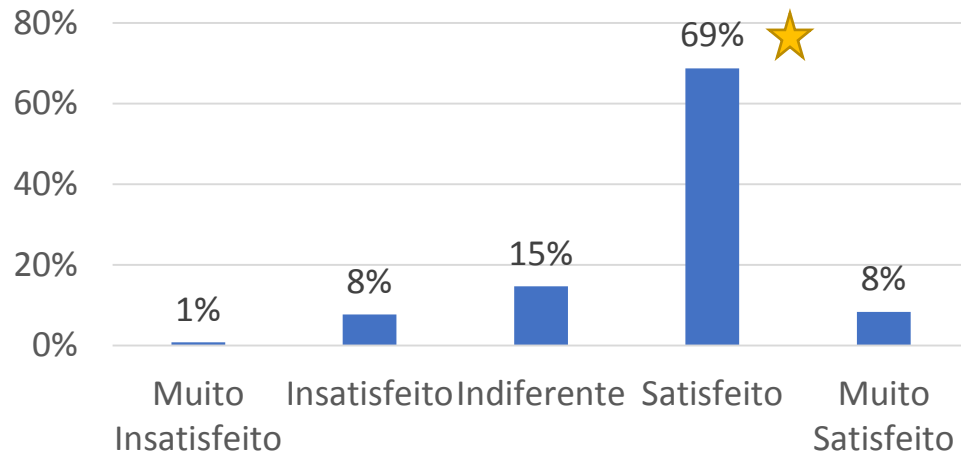
Qual é o seu nível de satisfação com o atendimento no comércio de Jacareí?



Média: 3,55
Moda: 4
N= 1364

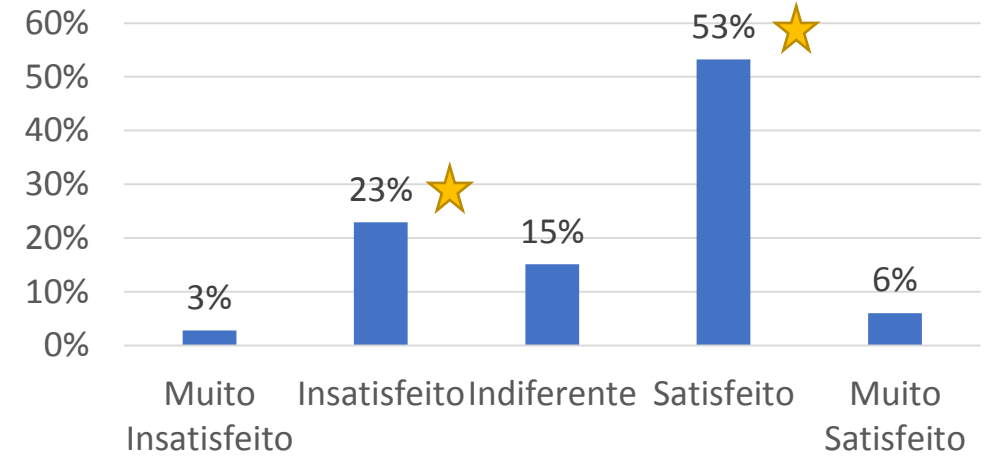
Satisfação com o comércio

Qual é o seu nível de satisfação com a qualidade dos produtos no comércio de Jacareí?



Média: 3,76
Moda: 4
N= 1361

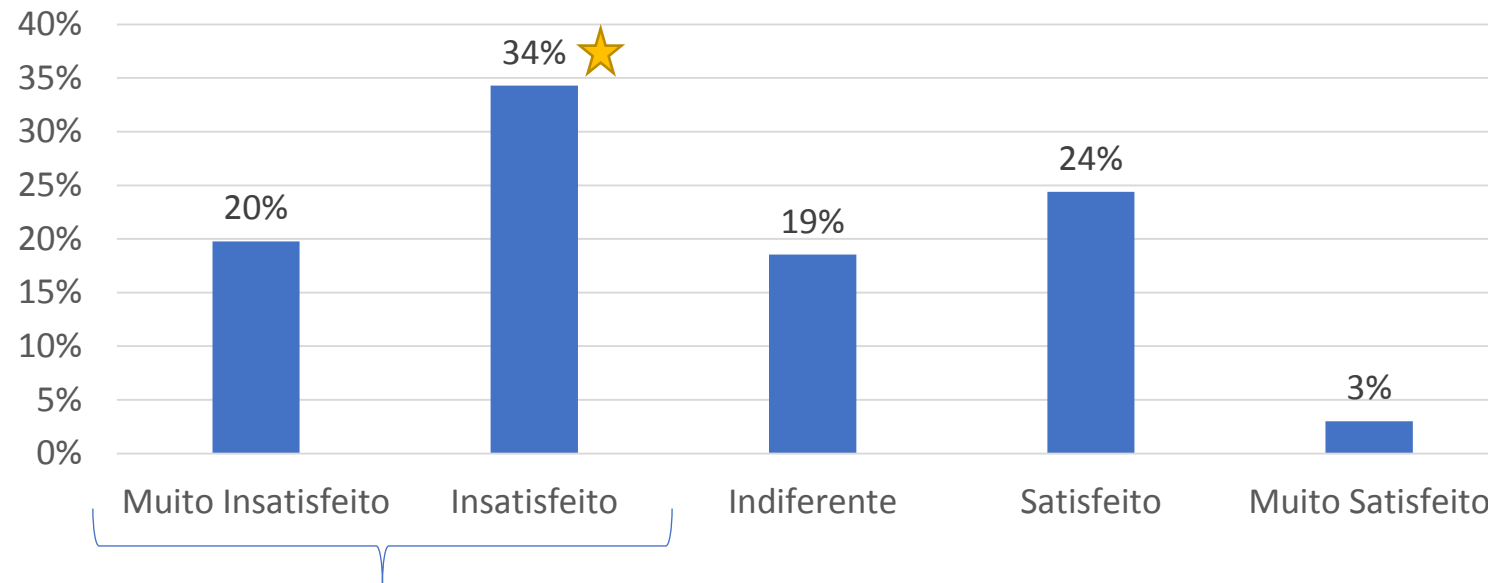
Qual é o seu nível de satisfação com a variedade de produtos disponíveis no comércio de Jacareí?



Média: 3,36
Moda: 4
N= 1366

Satisfação com o comércio

Qual é o seu nível de satisfação com a disponibilidade de estacionamentos para fazer compras no comércio de Jacareí?



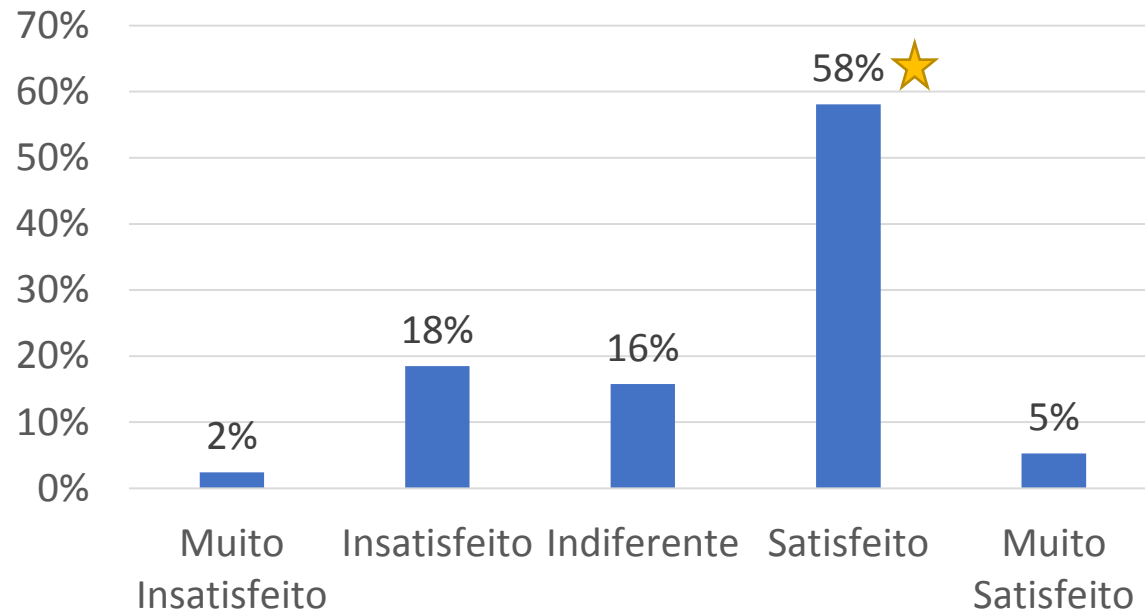
54%

Média: 2,56
Moda: 2
N= 1365



Satisfação com o comércio

Qual é o seu nível de satisfação com o comércio de Jacareí?



5 = Promoters

4 = Neutral

3

2

1

Detractors

% Promoters - % Detractors = Net Promoter Score

Promotores → 5%

Neutros → 58%

Detratores → 36%

NPS → 5% - 36% = -31%

- ✓ 20% dos consumidores demonstram claramente alguma insatisfação.
- ✓ Média: 3,45

Viver em Jacareí

Por favor, indique o quanto você gosta de viver em Jacareí.





Desafios para os varejistas

Desafios para os varejistas

- Volatilidade
- Não há barreiras
- Empoderamento do consumidor.
- Preço ainda é decisivo.
- O que importa realmente é a conversão da venda.

Desafios para os varejistas

- Qualificação no varejo continua sendo essencial
- As redes sociais como “grandes influenciadoras”.
- O M-Commerce está avançando em passos largos.
- Enfim, há diversos desafios operacionais e tecnológicos para elevar a experiência conforme os consumidores evoluem.

Economia da experiência

- Metáfora do Bolo de aniversário

Estágio 1 – **Economia Agrária**: bolo feito com commodities (farinha, açúcar, manteiga e ovos) → 10 centavos

Estágio 2 – **Economia industrial de base avançada**: mistura instantânea de bolo → 2 dólares.

Estágio 3 – **Economia de serviços**: pais ocupados compravam bolo da padaria → 10 dólares.

Estágio 4 – **Economia de experiência**: pais contratam empresas para organizar festas e criar um evento memorável → 100 dólares.



Prefeitura de Jacareí
Secretaria de Desenvolvimento Econômico