

PESQUISA COMPRAS ON-LINE – 2022

SETEMBRO DE 2022



INTRODUÇÃO

A pesquisa COMPRAS ON-LINE ou NÃO PRESENCIAIS - 2022 é parte de um projeto de estudos avançados que buscam conhecer e entender o SISTEMA ELETRÔNICO DE COMPRAS DOS CONSUMIDORES, suas vulnerabilidades, níveis de segurança, tendências e seus efeitos e impactos, atuais e futuros, na economia, nos meios de pagamentos e no crédito.

Faz parte também do projeto:

- Análise da legislação atual, das normas regulatórias vigentes, além do apontamento de ajustes que possam favorecer o setor e minimizar os riscos para os consumidores e empresas.
- Levantamento das necessidades de capacitação, para a qualificação profissional necessária, para atender a demanda no médio e longo prazo.

A apresentação a seguir, é um recorte realizado pelo Instituto Axxus, da pesquisa COMPRAS ON-LINE ou NÃO PRESENCIAIS, com aprofundamento no mercado de MEDICAMENTOS da região SUDESTE.

INSTITUIÇÕES

Apoio:



Coordenação:



Instituto Axxus



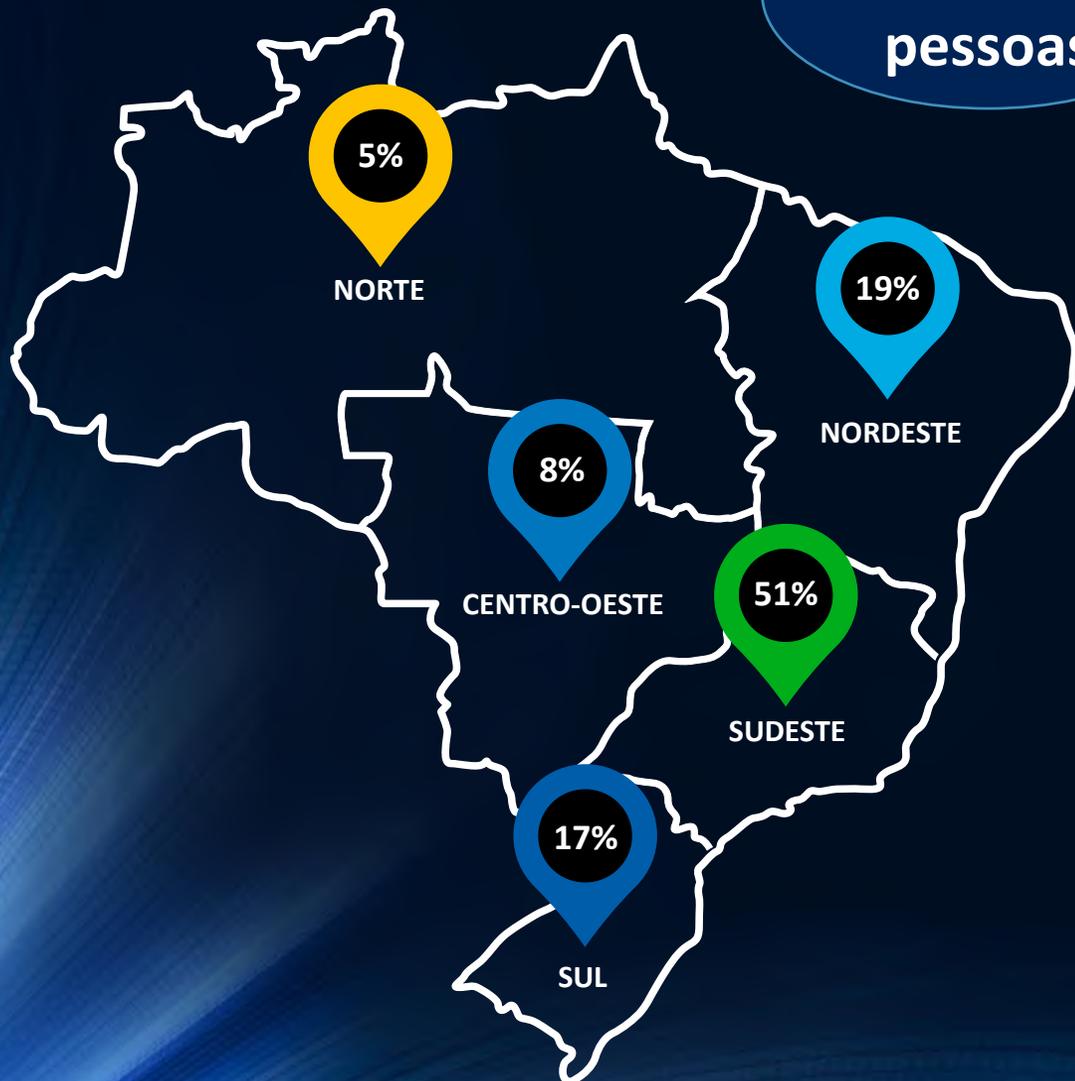
OBJETIVO DA PESQUISA



Conhecer as experiências e opiniões dos consumidores, que realizaram compras on-line ou não presenciais, nos últimos 12 meses.

AMOSTRA

4.200
pessoas



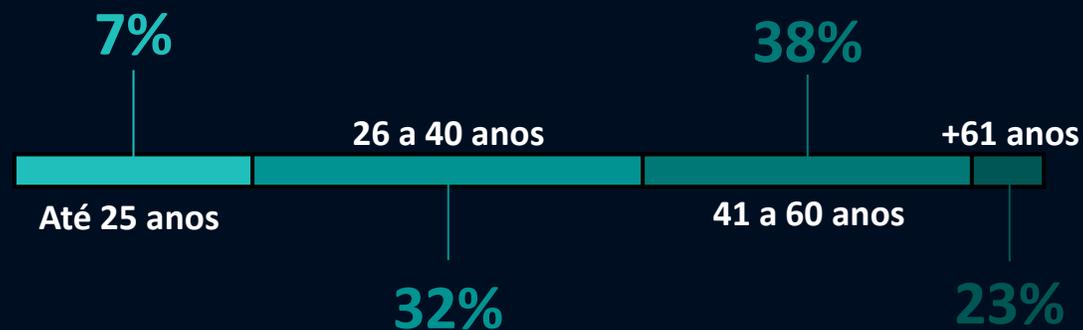
Gênero

52%
Mulheres



48%
Homens

Faixa etária



Classe Social

A	B	C
9%	28%	63%

AMOSTRAS

BRASIL PRODUTOS EM GERAL

População
100 milhões

Amostra
4.200 pessoas

+ 99%
Nível confiança

- 2%
Margem Erro

DESDOBRAMENTO SUDESTE FOCO MEDICAMENTOS

População
52 milhões

Amostra
2.200 pessoas

+ 99%
Nível confiança

- 3%
Margem Erro

METODOLOGIA

Pesquisa qualitativa investigativa



Entrevistas presenciais com 4.200 pessoas, realizadas por 280 alunos de mestrado e doutorado, com experiência em entrevistas qualitativas investigativas.

Entrevistas realizadas entre agosto e setembro de 2022.

Pesquisa registrada sob número 526.872-AXXUS-2022

RESUMO DOS RESULTADOS

PRODUTOS MAIS COMPRADOS

% POR CATEGORIA



- 28% - Alimentos e bebidas em geral
- 23% - Roupas, sapatos, bolsas, óculos e acessórios de uso pessoal
- 18% - Eletrônicos, eletrodomésticos e utilidades domésticas
- 06% - Medicamentos e suplementos.
- 04% - Produtos de perfumaria e higiene
- 03% - Cursos, eventos, seminários e outros conteúdos.
- 02% - Materiais para construção, pintura e reparos.
- 01% - Móveis, estofados, luminárias, cortinas e artigos de decoração
- 27% - Outros

Percentual total acima de 100%, porque alguns entrevistados compraram + de 1 categoria.

Amostra Brasil = 4.200 entrevistados

DISPOSITIVO USADO NA ULTIMA COMPRA



94% - Celular

07% - Notebook

05% - Desktop

03% - Tablet

O celular é meio mais utilizado para compras on-line.

Amostra Brasil = 4.200 entrevistados

DISPOSITIVO CONSIDERADO MAIS SEGURO



- 48 % - Nenhum
- 27 % - Notebook
- 18 % - Celular
- 05 % - Desktop
- 02 % - Tablet

Entrevistados
consideram que todos os
meios oferecem riscos.

“É necessário muito cuidado”

PLATAFORMAS MAIS USADAS

% POR CATEGORIA

Categoria	Marketplace %	Site %	App %	WhatsApp %
Alimentos e bebidas	4	3	61	32
Roupas, sapatos, bolsas e acessórios	89	4	5	2
Eletrônicos, eletrodomésticos	88	7	3	2
Medicamentos e suplementos	9	3	4	84
Perfumaria e higiene	21	8	3	68

Na categoria MEDICAMENTOS, o WhatsApp se destaca como meio mais utilizado.

Amostra Brasil = 4.200 entrevistados

PLATAFORMAS CONSIDERADAS + SEGURAS

% POR CATEGORIA

Categoria	Marketplace %	Site %	App %	WhatsApp %
Alimentos e bebidas	58	2	16	24
Roupas, sapatos, bolsas e acessórios	93	4	2	1
Eletrônicos, eletrodomésticos	95	3	1	1
Medicamentos suplementos	4	2	5	89
Perfumaria e higiene	86	4	1	9

Na categoria MEDICAMENTOS, o WhatsApp é considerado o meio mais seguro. *“Pelo WhatsApp é tudo mais fácil e se surgir um problema é sempre resolvido rapidamente”.*



Amostra Brasil = 4.200 entrevistados

NÍVEL DE SATISFAÇÃO

EM RELAÇÃO AS ULTIMAS COMPRAS ON-LINE

22% - Muito satisfeitos

36% - Satisfeitos



31% - Insatisfeitos

11% - Muito insatisfeitos

42% é o índice de insatisfeitos e muito insatisfeitos, decorrente que experiência negativas.

Amostra Brasil = 4.200 entrevistados

PRINCIPAIS CAUSAS DAS INSATISFAÇÕES

DURANTE A COMPRA

37% Sites falsos, promoções enganosas, golpes.

32% Informações sobre o produto insuficientes ou confusas.

APÓS A COMPRA

47% Mau atendimento, inexistência de canal para resolver o problema

32% Atendimento ao cliente por robô de forma ineficaz.

23% Atraso na entrega

21% Entrega do produto em desacordo com o pedido

09% Preço ou condições de pagamento em desacordo com pedido

06% Falta de estoque do produto vendido.

04% Cancelamento do pedido por falta de produto.

02% Não devolver ou dificultar a devolução do valor pago pelo pedido cancelado.

Amostra Brasil = 42% (1.764) entrevistados insatisfeitos ou muito insatisfeitos

MEDICAMENTOS

Pergunta destinada a quem comprou medicamentos não presencialmente na Região Sudeste.

Meio utilizado na ultima compra e motivo da escolha.

48% - Telefone – Hábito e atendimento personalizado.

38% - WhatsApp – Praticidade e segurança.

06% - APP da Rede de Farmácia – Preços baixos e comodidade.

04% - Site da Rede ou da Farmácia - Promoção e cupom de desconto.

01% - Marketplace – Preços baixos e segurança.

Amostra = 2.200 entrevistados da Região Sudeste.

MEDICAMENTOS

CRITICAS E ELOGIOS

APP



11% Informações insuficientes, instalação do APP.



43% Preço baixo

WHATSAPP / TELEFONE



11% Atraso na entrega



54% rapidez, segurança e personalização

Amostra = 2.200 entrevistados da Região Sudeste.

MEDICAMENTOS

Pergunta destinada a quem comprou medicamentos não presencialmente na Região Sudeste.



Acreditam que suas compras não presenciais de medicamentos nos próximos meses irão:

56% Aumentar

42% Manter nos mesmos níveis

02% Diminuir

Amostra = 2.200 entrevistados da Região Sudeste .



Instituto Axxus

www.axxus.institute

Responsável técnico: Prof. Rodnei Domingues

rodnei.domingues@axxus.institute

SETEMBRO DE 2022