



Carat

‘Carat Insights’ Projeções Para o Varejo Omnichannel 2022

Um Olhar para o Varejo sob a Ótica dos Consumidores

Dezembro de 2021
Realização: Instituto Locomotiva
Divulgação: Imagem Corporativa

fiserv.

Índice

Sobre a Pesquisa	03
1. Expectativas Para 2022	05
2. Relação com Canais de Compra	22
Considerações Finais	60

[ct]

Sobre a pesquisa

Amostra

População geral (18+) com acesso à internet

1.500

Entrevistas online

29 de outubro a 3 de novembro, 2021

Período de campo



51%

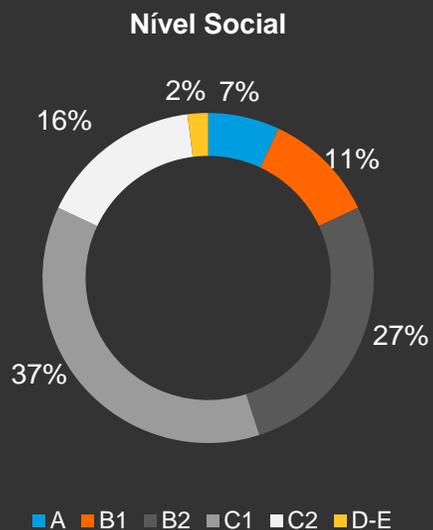


49%



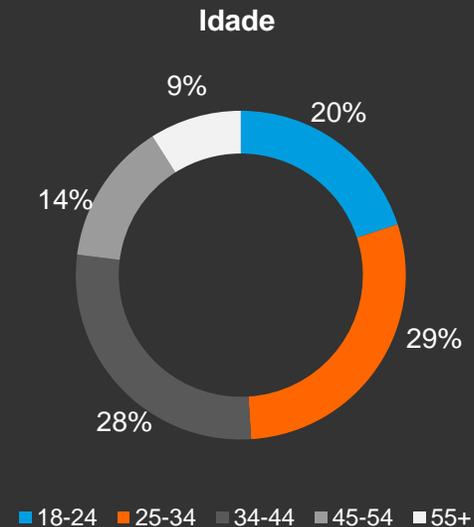
Nível Social

A	7%
B1	11%
B2	27%
C1	37%
C2	16%
D-E	2%



Idade

18-24	20%
25-34	29%
35-44	28%
45-54	14%
55+	9%





Capítulo 1 Expectativas Para 2022

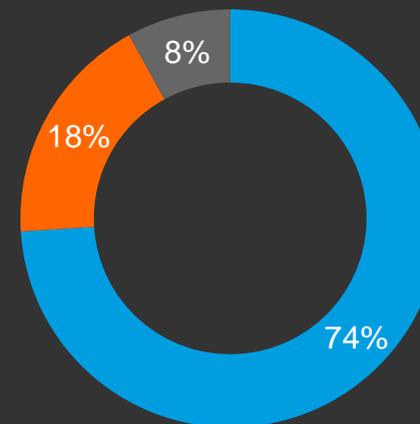
Pandemia

74% dos internautas acreditam que a pandemia está perto de ser superada e **51%** estão otimistas

[ct]

Em relação à pandemia de Covid-19, você diria que...

- Já foi superada
- Ainda não foi superada, mas está perto de ser
- Ainda não foi superada e está longe de ser

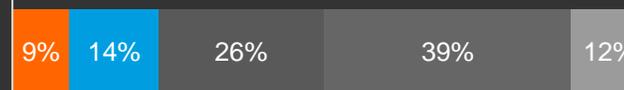


D4. Em relação à pandemia de Covid-19, você diria que:

Base: 1.500 respostas

Quão otimista está em relação à pandemia?

Como você se sente em relação a pandemia?



- Muito pessimista
- Pessimista
- Nem pessimista, nem otimista
- Otimista
- Muito otimista

D5: Pensando agora nos próximos 12 meses, como você se sente em relação os seguintes aspectos?

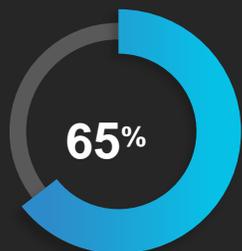
Base: 1.500 respostas

Perspectivas para 2022

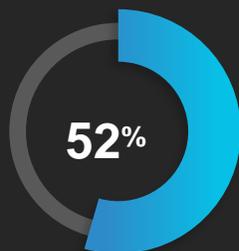
Mais da metade dos internautas brasileiros estão **otimistas com aspectos da vida pessoal**, porém, em **relação ao Brasil**, otimismo é menor

% Otimismo em relação à...

Vida pessoal



Vida de forma geral

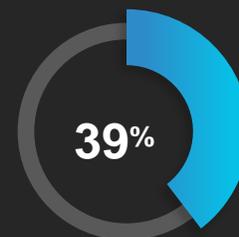


Situação financeira

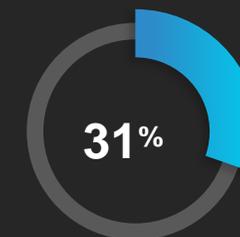
D4. Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação aos seguintes aspectos:

Base: 1.500 respostas

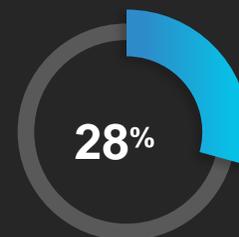
País



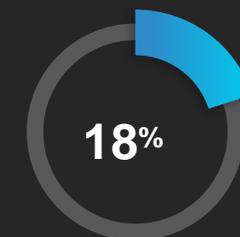
Geração de empregos



Situação econômica do país



Brasil de uma forma geral



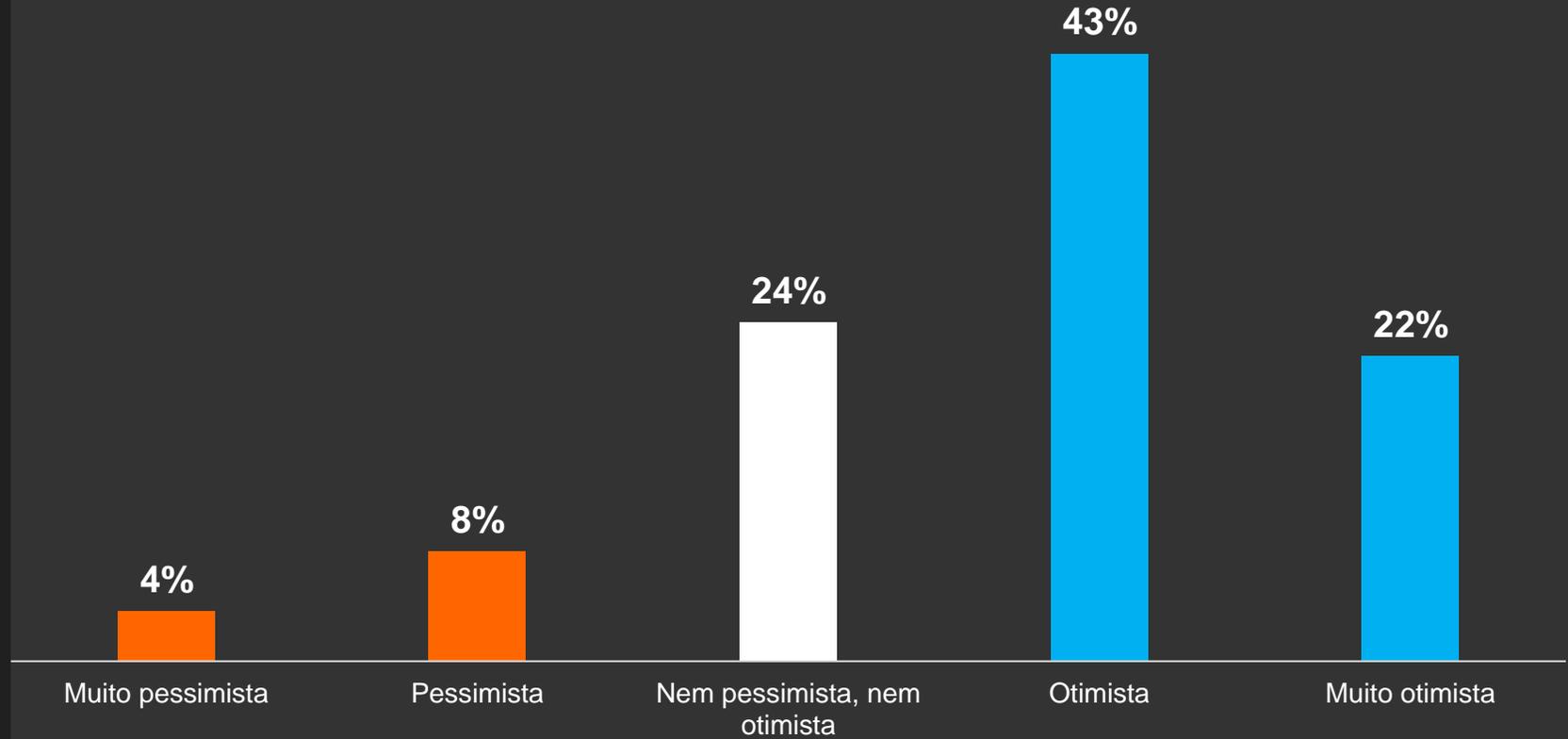
Situação política

Otimismo em relação a vida pessoal

65% dos internautas estão otimistas com a sua vida de forma geral



% Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação...



D5: Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação aos seguintes aspectos:

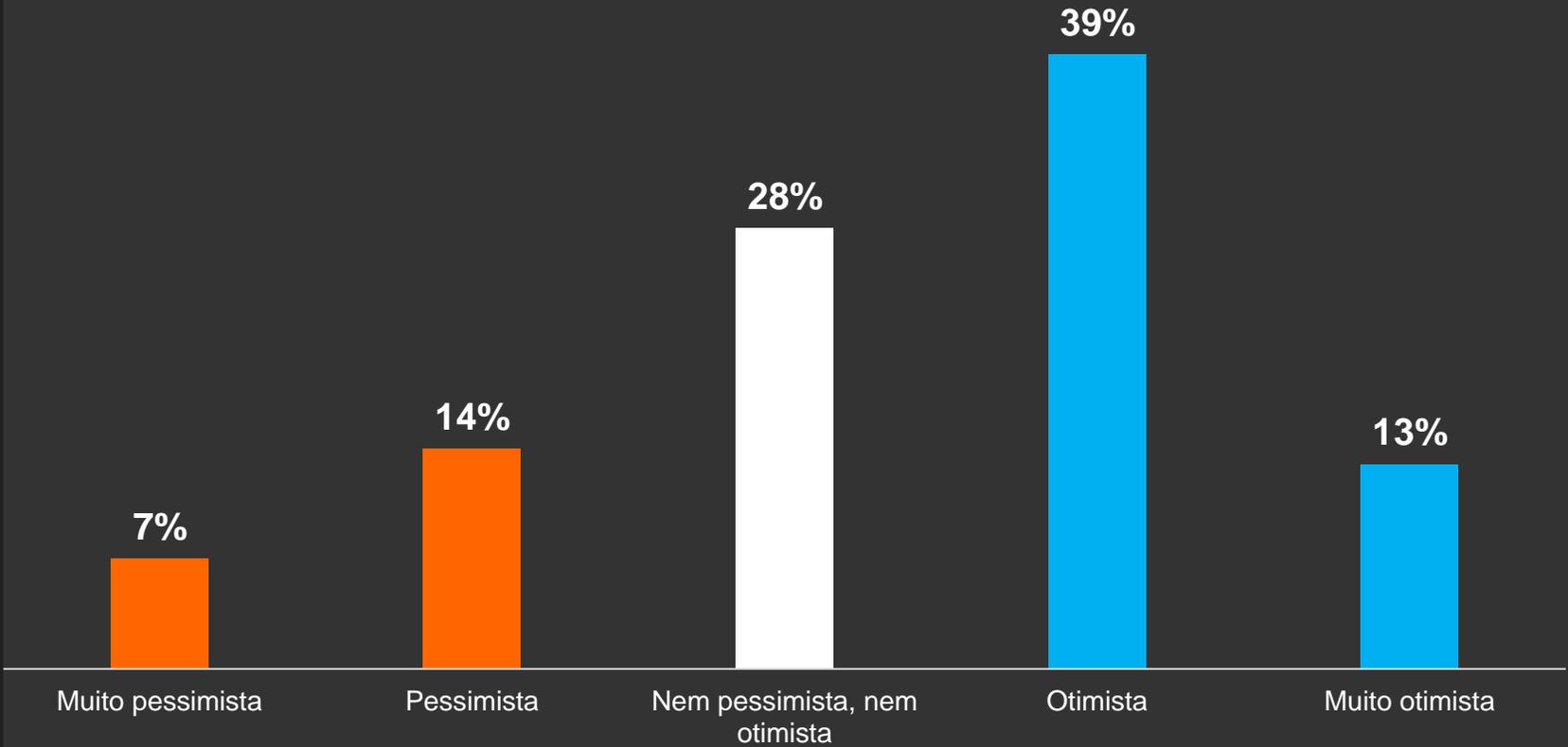
Base: 1.500 respostas

Otimismo em relação a vida pessoal

Já em relação a sua vida financeira, o nível de otimismo é de **52%**



% Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação...



D5: Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação aos seguintes aspectos:

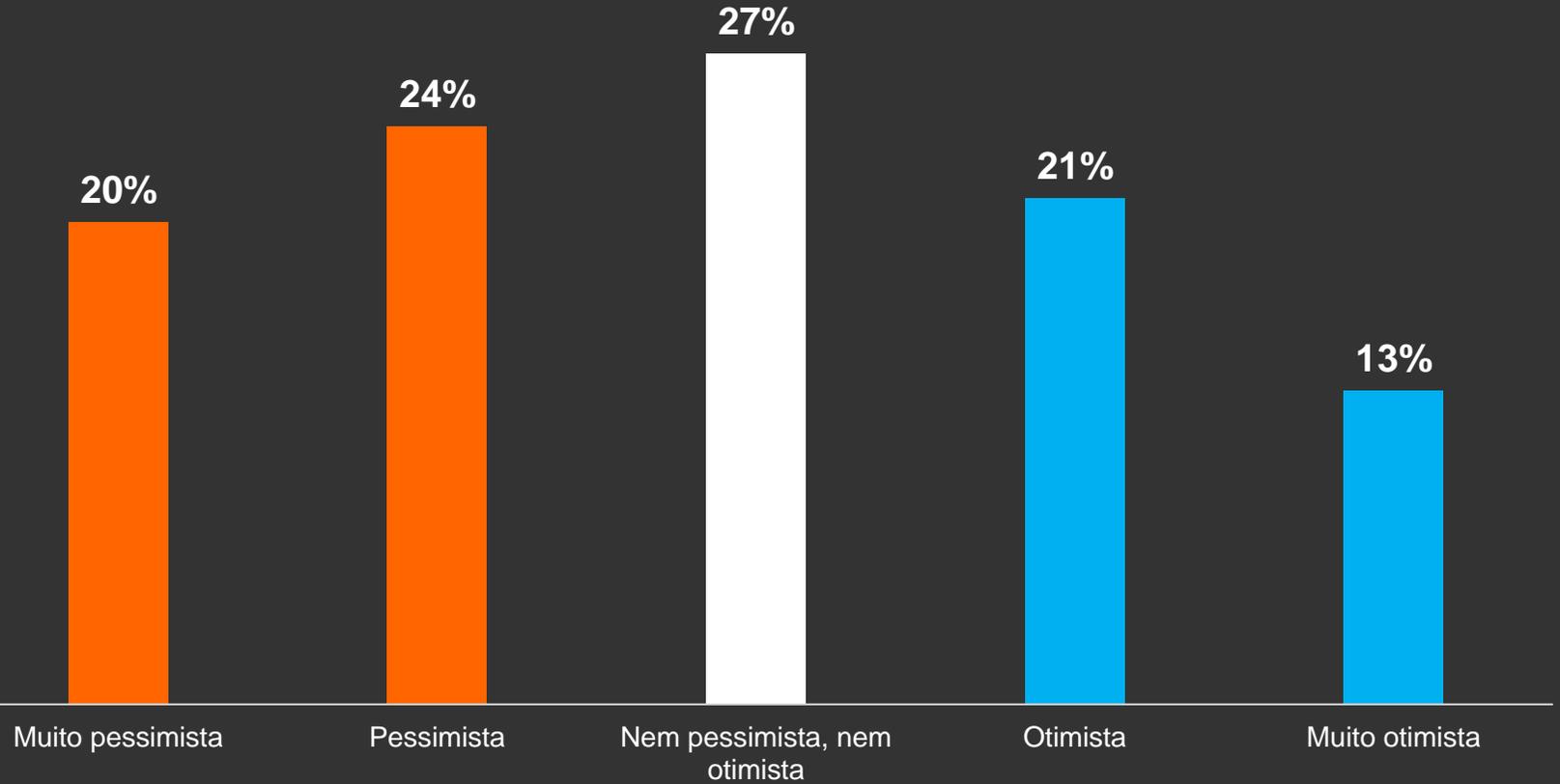
Base: 1.500 respostas

Otimismo em relação ao país de uma forma geral

Apenas **28%** estão otimistas em relação ao Brasil de uma maneira geral



% Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação...



D5: Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação aos seguintes aspectos:

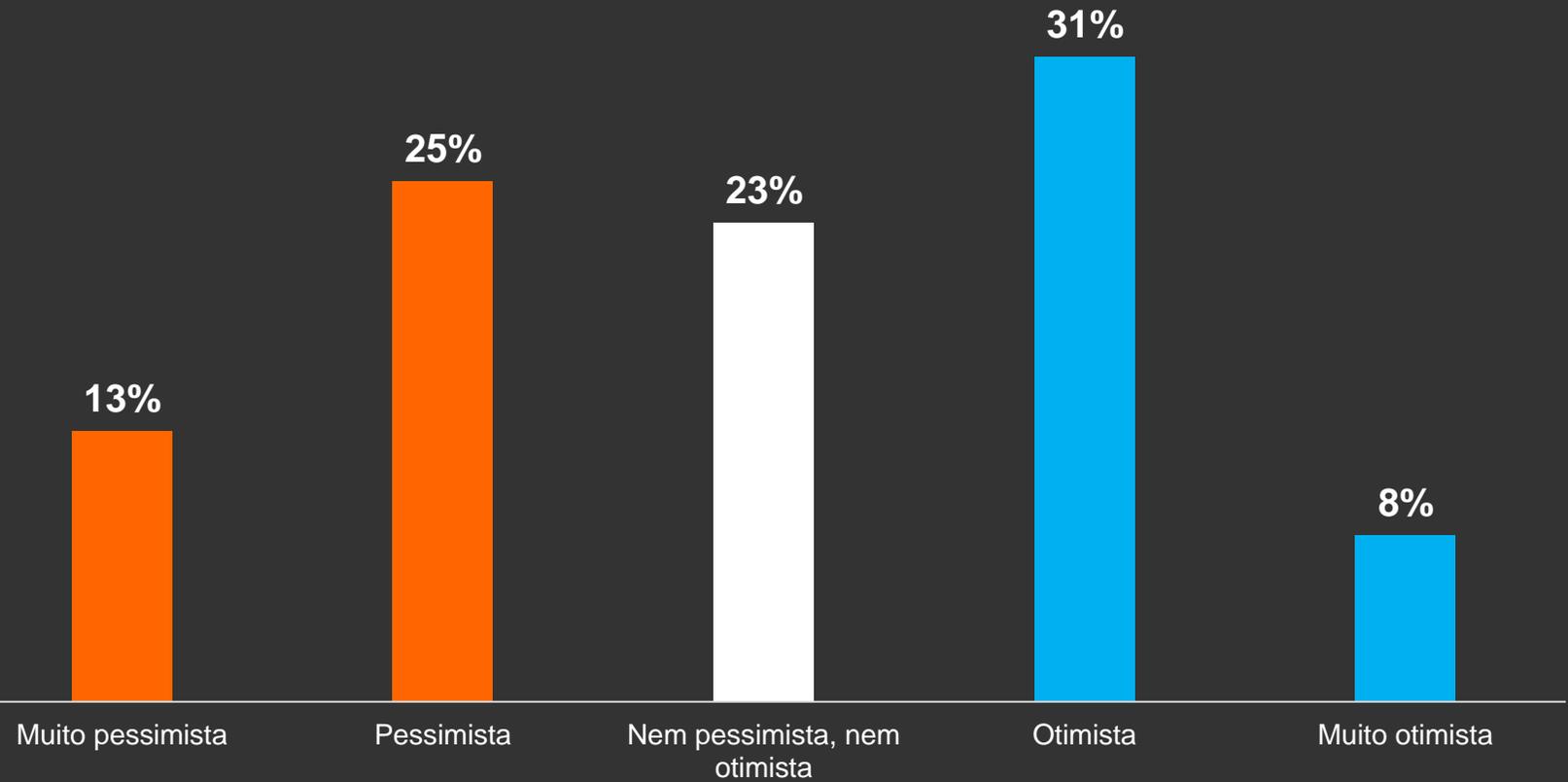
Base: 1.500 respostas

Otimismo em relação a geração de empregos

39% estão otimistas com a geração de empregos no próximo ano



% Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação...



D5: Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação aos seguintes aspectos:

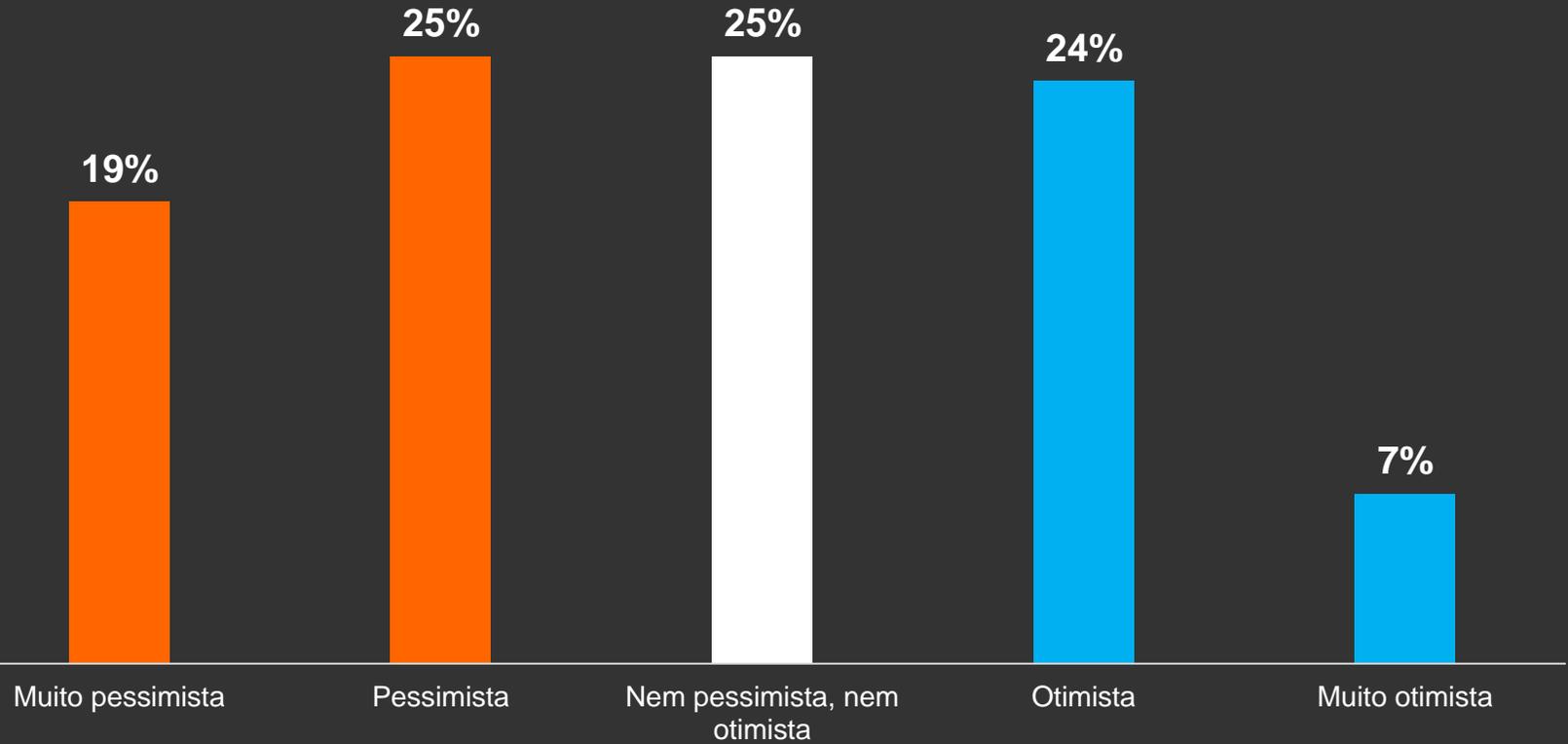
Base: 1.500 respostas

Otimismo em relação a situação econômica do país

Apenas **31%** dos internautas estão otimistas com a situação econômica do país



% Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação...



D5: Pensando nos próximos 12 meses, como você se sente em relação aos seguintes aspectos:

Base: 1.500 respostas



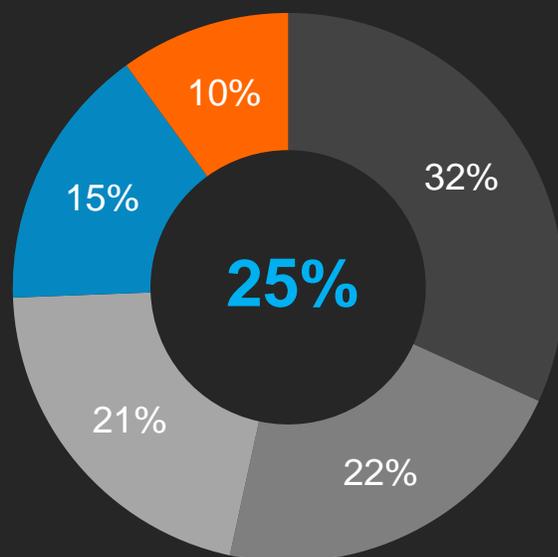
Expectativas de consumo

“Economizei dinheiro durante esse ano, então pretendo gastar mais no ano que vem”

[ct]

Apenas **25%** conseguiram **economizar** dinheiro e tem pretensão de gastar mais no próximo ano

% Que concorda com as frases...



- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

Quem concorda mais?



entre o nível A



entre quem compra online mais de uma vez por mês

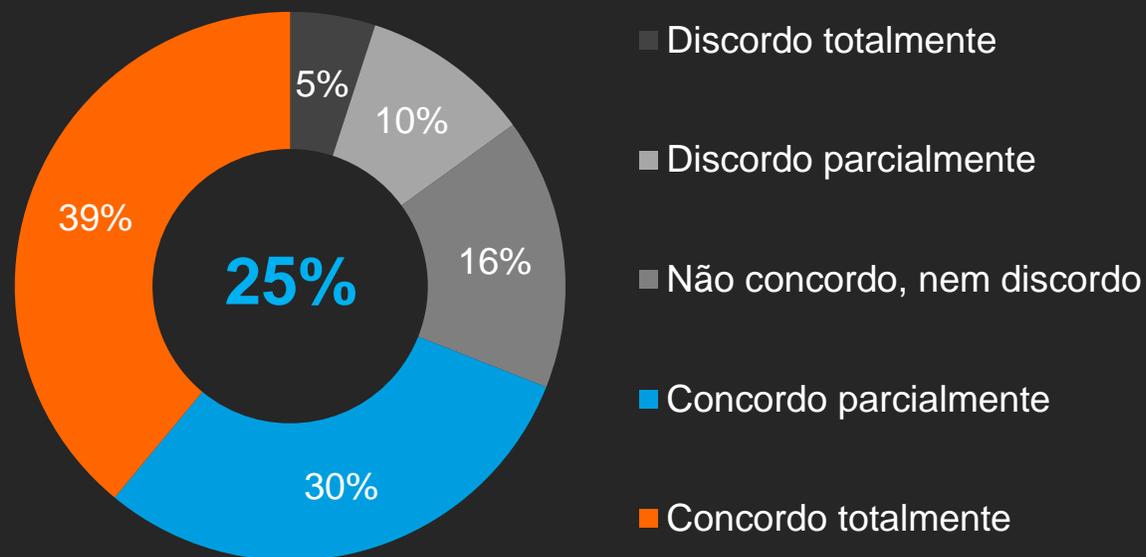
D3. Em relação às seguintes frases, você concorda ou discorda? Totalmente ou parcialmente? Base: 1500 respostas

“Sou organizado(a) financeiramente, sei exatamente quais são os meus gastos e quanto eles representam do meu orçamento”

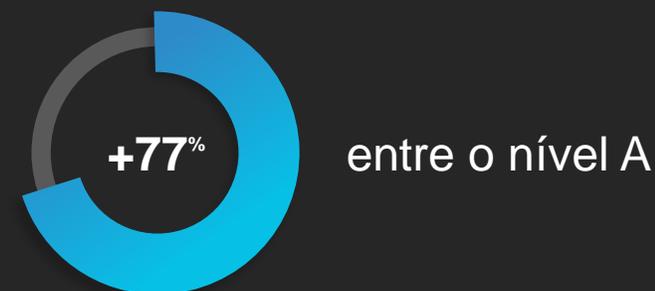
[ct]

69% dos internautas declararam ser **organizados financeiramente**

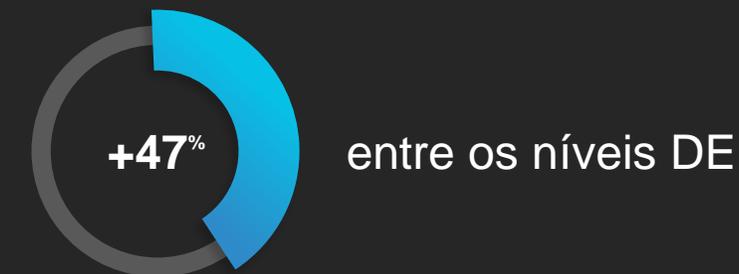
% Que concorda com as frases...



Quem concorda mais?

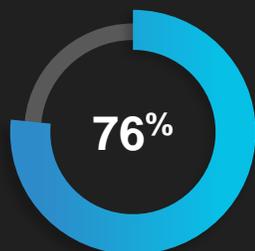


Quem discorda mais?



D3. Em relação às seguintes frases, você concorda ou discorda? Totalmente ou parcialmente? Base: 1.500 respostas

Expectativas de compras online



dos internautas acreditam que vão comprar mais pela internet nos próximos 12 meses

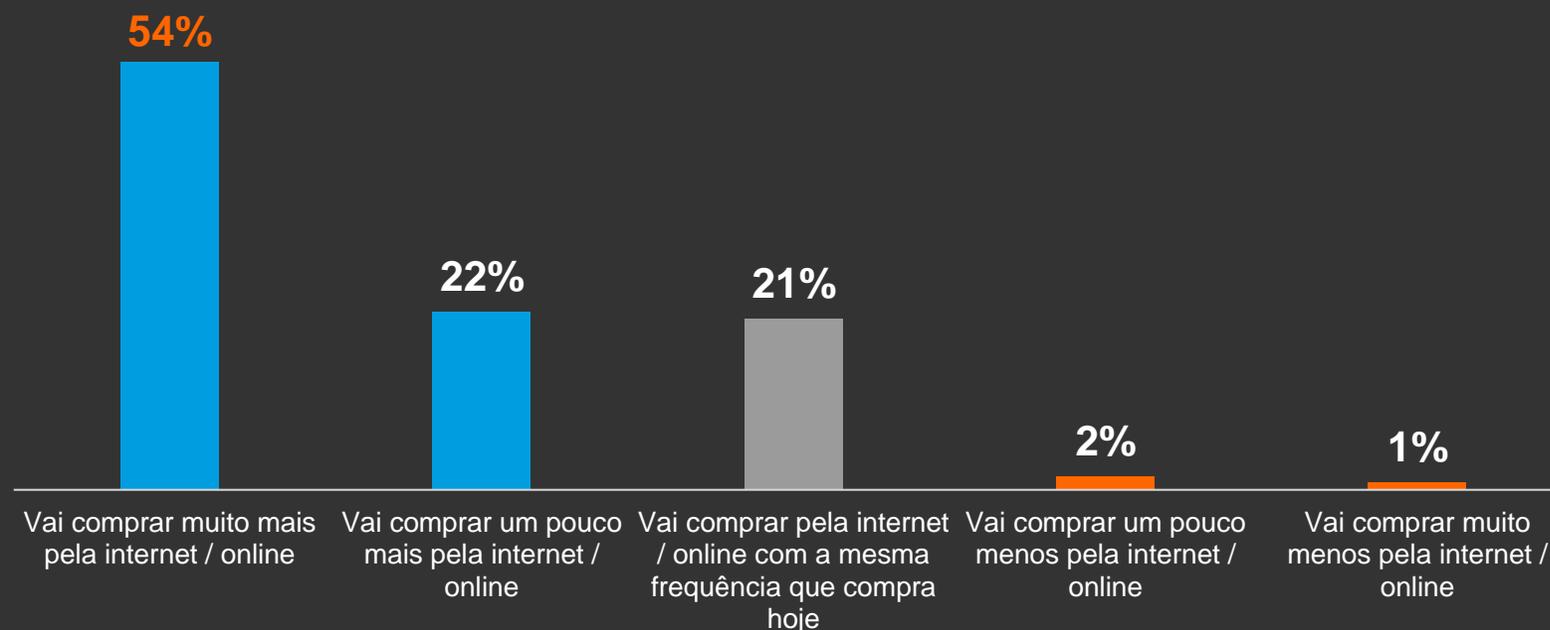
Em relação às compras online que você realiza hoje, nos próximos 12 meses, você acredita que ...

[entre quem compra online pelo menos uma vez por mês]



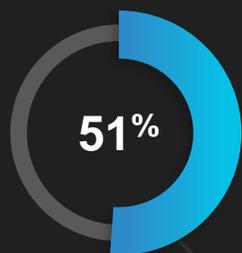
Quem pretende comprar muito mais?

- + 60% entre 18 a 24 anos
- + 79% entre quem está otimista com a vida de forma geral
- + 80% entre quem está otimista com a situação do país



B4. E em relação às compras pela internet/online que você realiza hoje, nos próximos 12 meses, você acredita que: | **Base:** 1.054 respostas

Expectativa de compras no próximo ano



dos internautas pretendem **comprar mais roupas**, enquanto artigos esportivos é a categoria em que a proporção de internautas declaram que irão comprar menos é maior

[ct]

Pensando nos próximos 12 meses, você acredita que irá comprar ...

Pretende comprar mais | Pretende comprar a mesma quantidade | Pretende comprar menos



D1. Levando em conta as compras que realizou nos últimos 12 meses, pensando nos próximos 12 meses, você acredita que irá comprar: | **Base:** 1.500 respostas

[ct]

Sonhos de consumo

Sonhos de consumo para 2022

1 em cada 4 internautas querem adquirir um imóvel enquanto **19%** desejam viajar

[ct]

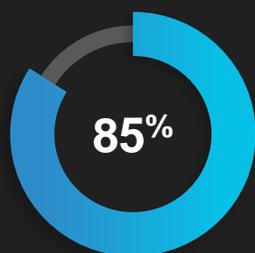
Para o ano de 2022, qual é o seu maior sonho de consumo?



D6. Para o ano de 2022, qual é o seu maior sonho de consumo?

Base: 1.500 respostas

Realização do sonho de consumo

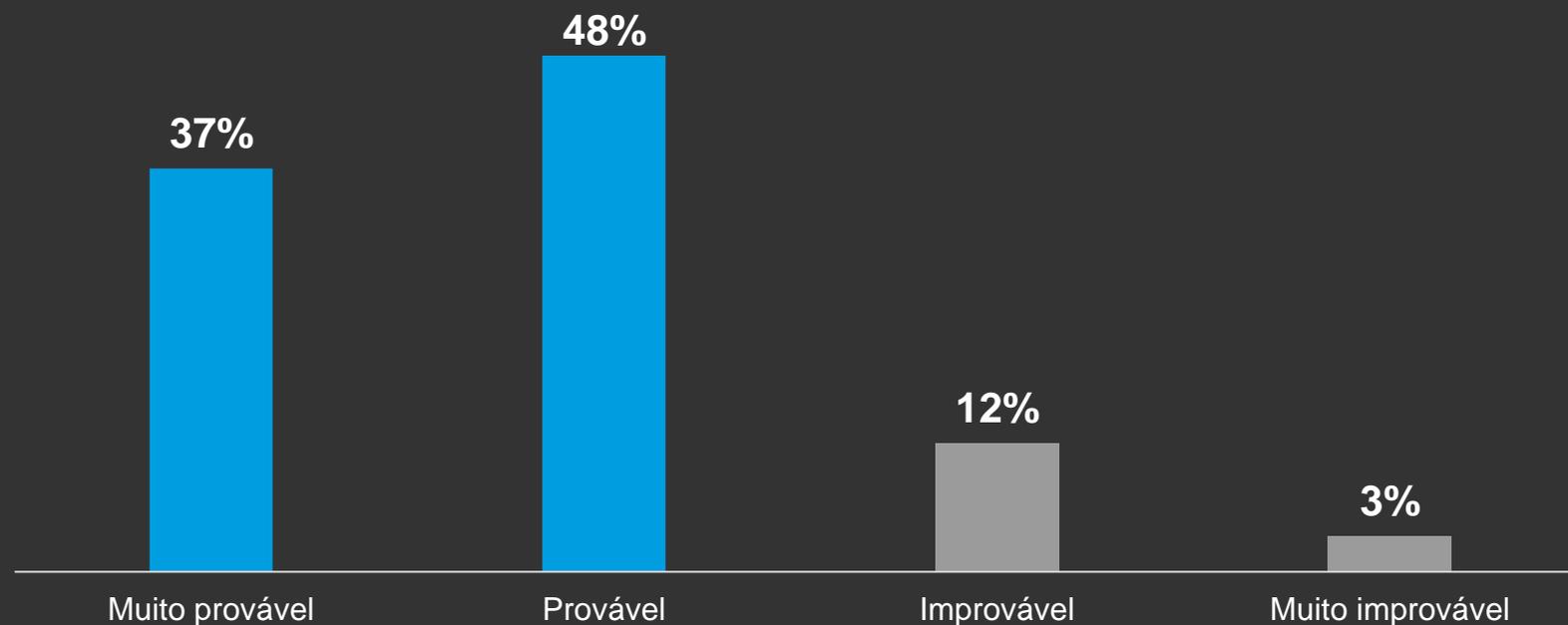


dos internautas acreditam que é possível realizar o sonho de consumo em 2022

E você diria que é _____ que você realize seu sonho

Quem acredita ser mais provável

- + 90% entre o nível A
- + 90% entre quem está otimista com a sua vida de maneira geral
- + 91% entre quem está otimista com a situação do país



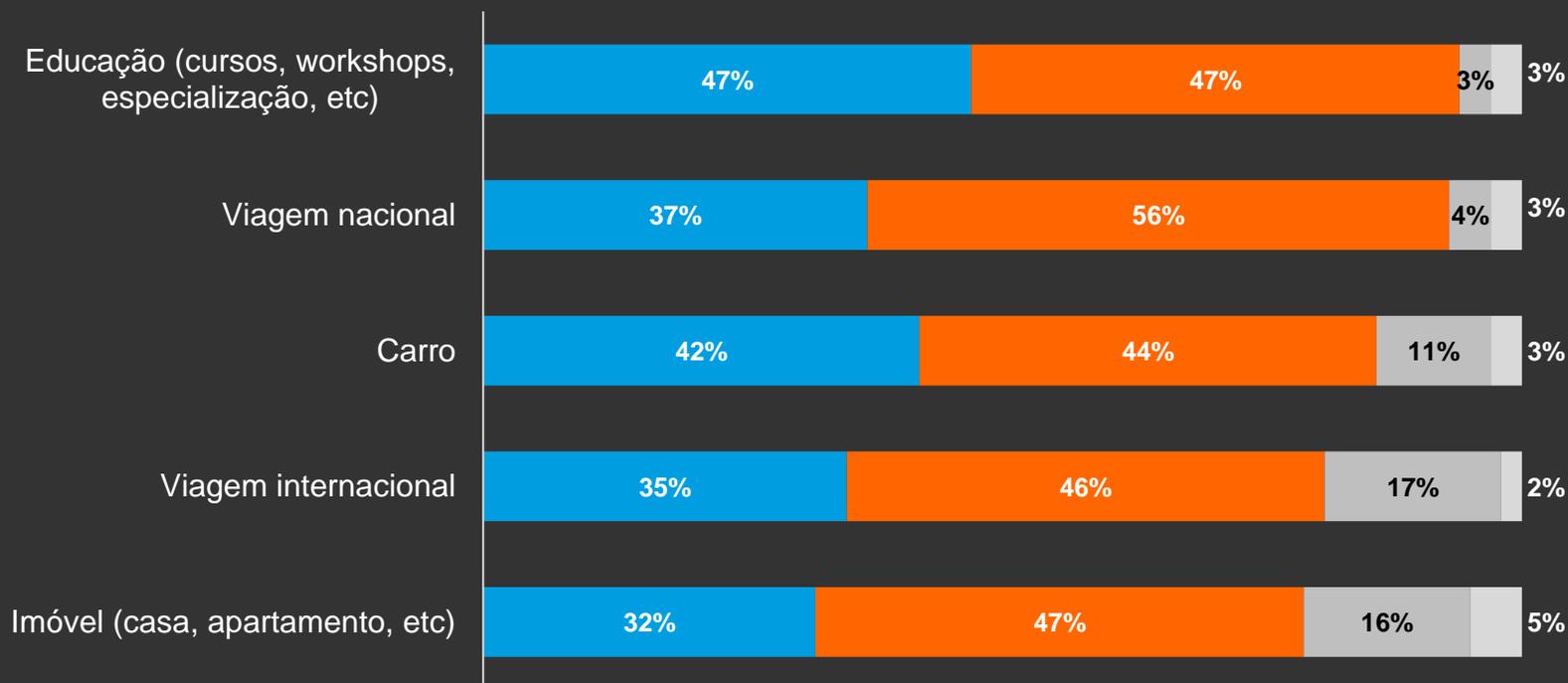
D6a. E você diria que é _____ que você realize seu sonho

Base: 1.500 respostas

Sonhos e as chances de realizá-los

Dos principais sonhos de consumo para 2022, em educação **94%** acreditam que irão realizá-lo, enquanto entre quem sonha com um imóvel é menor a confiança de alcançar o objetivo

■ Muito provável ■ Provável ■ Improvável ■ Muito improvável



Capítulo 2

Relação com Canais de Compra

Frequência de compras

70% dos internautas declaram comprar em lojas online pelo menos uma vez por mês. Frequência é alta, mas ainda um pouco menor do que em lojas físicas **77%**

% Com que frequência você costuma realizar compras em **lojas online?**



% Com que frequência você costuma realizar compras em **lojas físicas?**



B3. Aproximadamente, com que frequência você costuma realizar compras?

Base: 1.500 respostas

Percepções sobre canais físicos e online

Avaliação dos canais

A maioria dos internautas brasileiros enxerga que **lojas online levam vantagem** em diversos atributos



Em lojas físicas

Facilidade para troca/devolução



Não há maioria ...

Segurança no pagamento | Condições de pagamento



Em lojas online

Preços | Promoções e ofertas | Variedade de produtos | Facilidade para encontrar os produtos | Descontos | Disponibilidade de meios de pagamento | Disponibilidade de informações

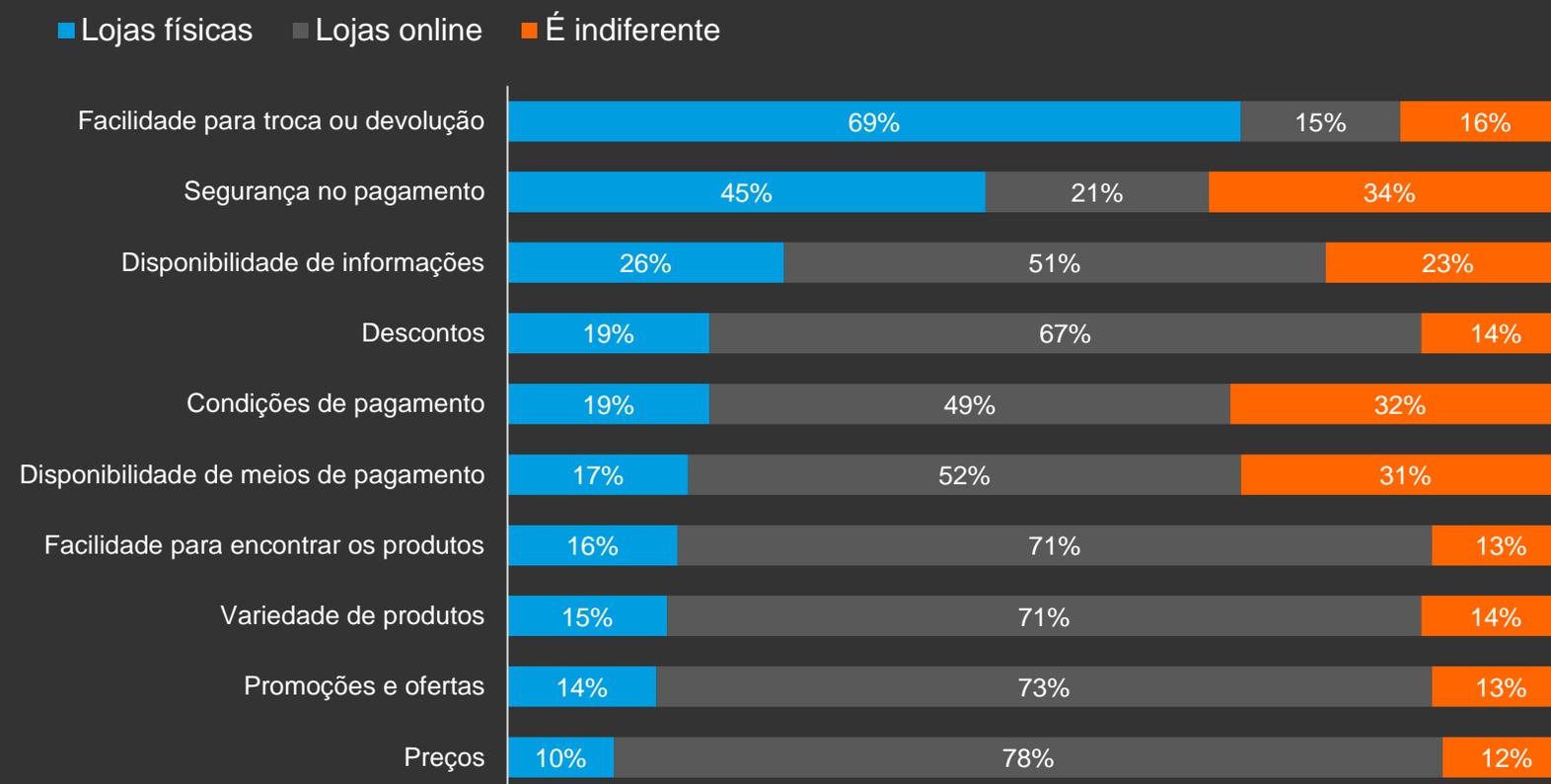
[ct]



Avaliação dos canais

Facilidade na troca/devolução e segurança no pagamento tem melhor percepção nas **lojas físicas**, enquanto preços, promoções e o restante dos atributos são melhores avaliados nas **lojas online**

% Canal em que os atributos são melhores ...

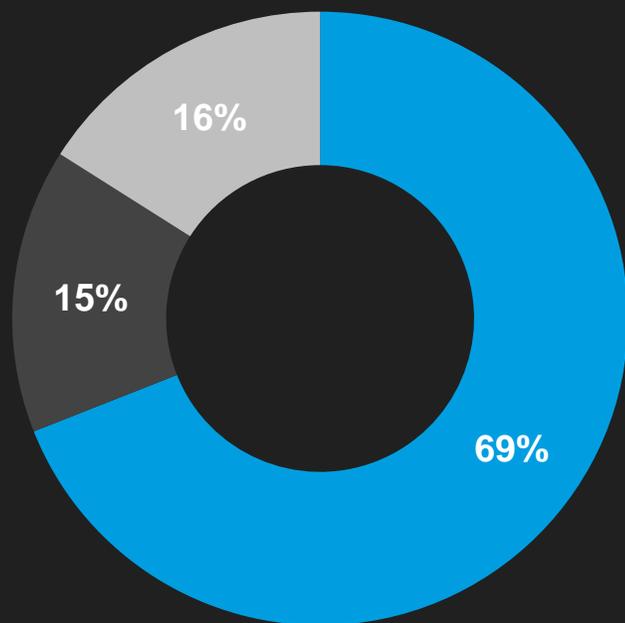


B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online? | **Base:** 1.500 respostas

Preferência em facilidade de troca e devolução

69% dos internautas preferem trocar ou devolver produtos em lojas físicas

% Facilidade de troca e devolução é melhor ...



Quem prefere lojas online?

+ 21% entre o nível A

+ 22% entre quem compra online mais de uma vez por mês

Quem prefere lojas físicas?

+ 77% entre os níveis DE



Nas lojas físicas



Nas lojas online

Não vejo diferença

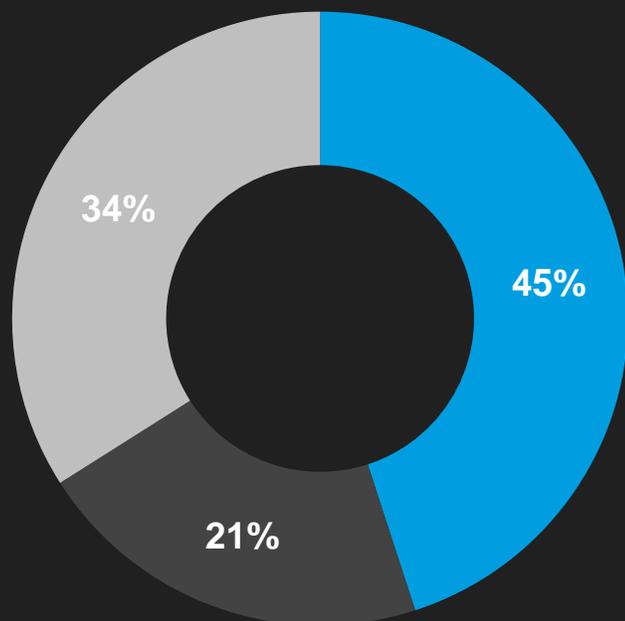
B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em segurança de pagamento

45% dos internautas acreditam que as lojas físicas são melhores do que as online na segurança do pagamento enquanto

21% preferem lojas online para segurança e **34%** não veem diferença

% Segurança no pagamento é melhor ...



Quem prefere lojas online?

+ 26% entre o nível A

+ 29% entre quem compra online pelo menos uma vez por mês

Quem prefere lojas físicas?

+ 73% entre os níveis DE

+ 80% entre quem nunca compra online



Nas lojas físicas



Nas lojas online

Não vejo diferença

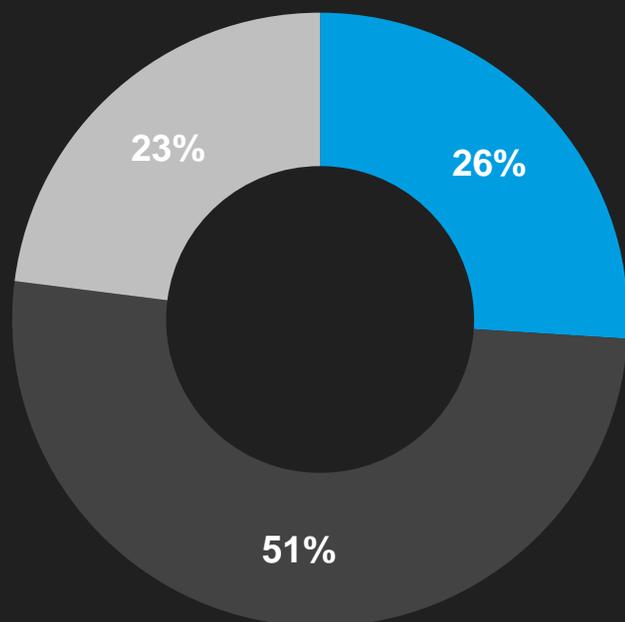
B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?

Base: 1.500 respostas

Preferência em disponibilidade de informação

51% dos internautas preferem comprar em lojas online pela **disponibilidade de informação**

% Disponibilidade de informações é melhor ...



Quem prefere lojas online?

- + 56% entre homens
- + 59% entre quem compra online pelo menos uma vez por mês

Quem prefere lojas físicas?

- + 33% entre os níveis DE
- + 45% entre quem nunca compra online



Nas lojas físicas



Nas lojas online

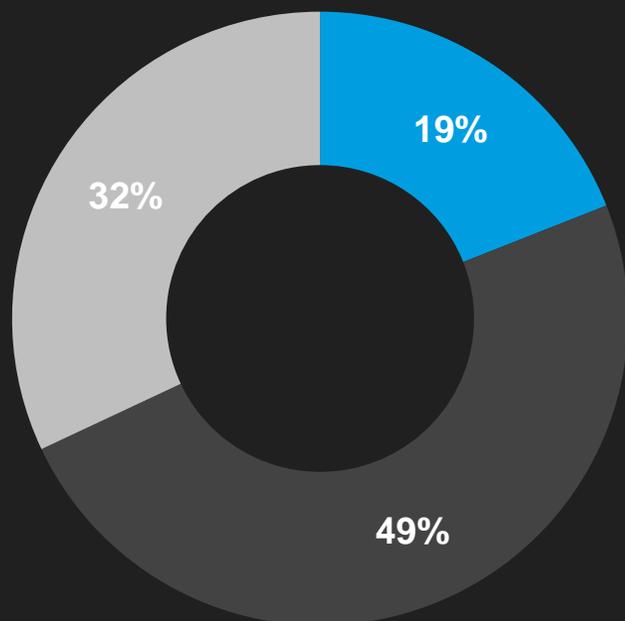
Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferências em condições de pagamento

Lojas online tem preferência em condições de pagamento sendo preferidas para **49%** dos respondentes

% Condições de pagamento são melhores ...



Quem prefere lojas online?

- + 54% entre homens
- + 58% entre o nível A

Quem prefere lojas físicas?

- + 21% entre 55 anos ou mais
- + 50% entre os níveis DE



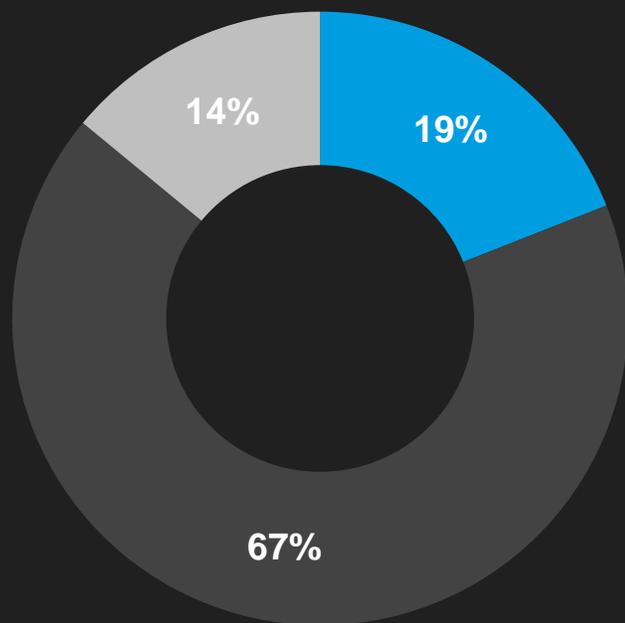
Nas lojas físicas **Nas lojas online** **Não vejo diferença**

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em descontos

67% dos internautas afirmam que os descontos são melhores em lojas virtuais

% Descontos são melhores ...



Quem prefere lojas online?

+ 71% entre 25 a 34 anos

+ 74% entre o nível A

Quem prefere lojas físicas?

+ 37% entre os níveis DE

+ 27% entre ensino fundamental



Nas lojas físicas



Nas lojas online

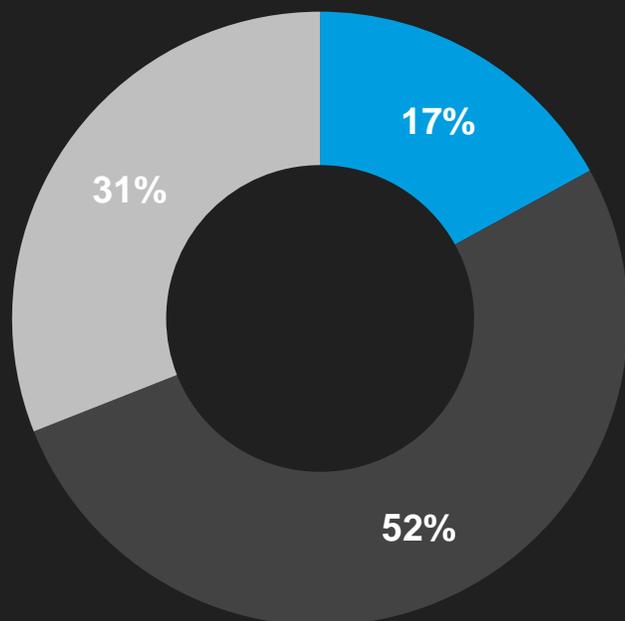
Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em disponibilidade de meios de pagamento

52% dos internautas preferem lojas online em termos de disponibilidade de meios de pagamento

% Disponibilidade de meios de pagamento são melhores ...



Quem prefere lojas online?

- + 57% entre homens
- + 55% entre o nível A

Quem prefere lojas físicas?

- + 40% entre os níveis DE
- + 33% entre ensino fundamental



Nas lojas físicas



Nas lojas online

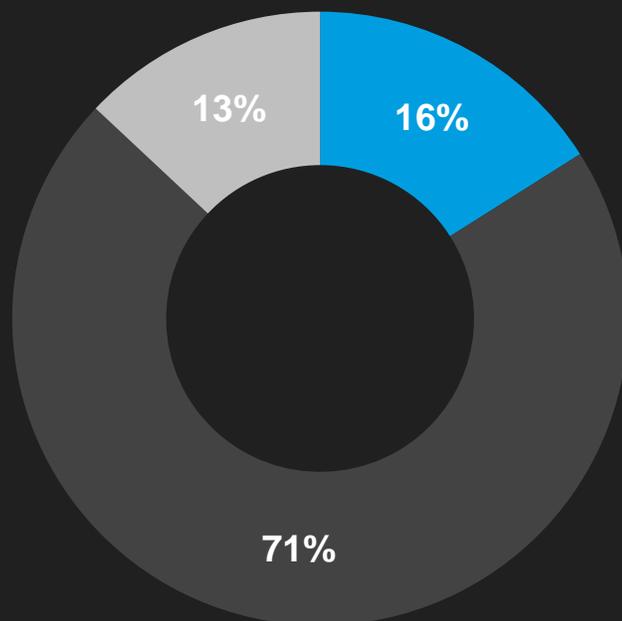
Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em facilidade para encontrar os produtos

71% acreditam que lojas online são melhores pela facilidade em encontrar os produtos

% Facilidade para encontrar os produtos é melhor ...



Quem prefere lojas online?

- + 75% entre homens
- + 75% entre 25 a 34 anos
- + 79% entre o nível A

Quem prefere lojas físicas?

- + 21% entre 55 anos ou mais
- + 23% entre as classes DE



Nas lojas físicas

Nas lojas online

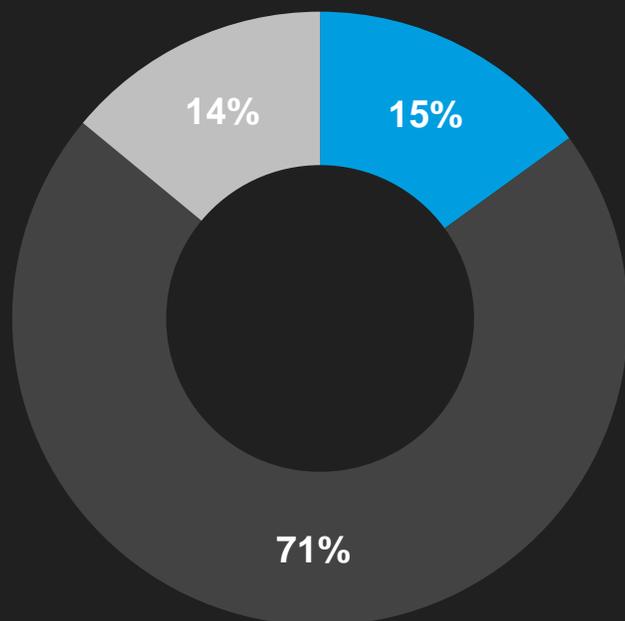
Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em variedade de produtos

71% acreditam que lojas online são melhores pela variedade de produtos

% Variedade de produtos são melhores ...



Quem prefere lojas online?

- + 73% entre homens
- + 73% entre 25 a 34 anos
- + 76% entre ensino superior

Quem prefere lojas físicas?

- + 20% entre 55 anos ou mais
- + 30% entre os níveis DE



 Nas lojas físicas

 Nas lojas online

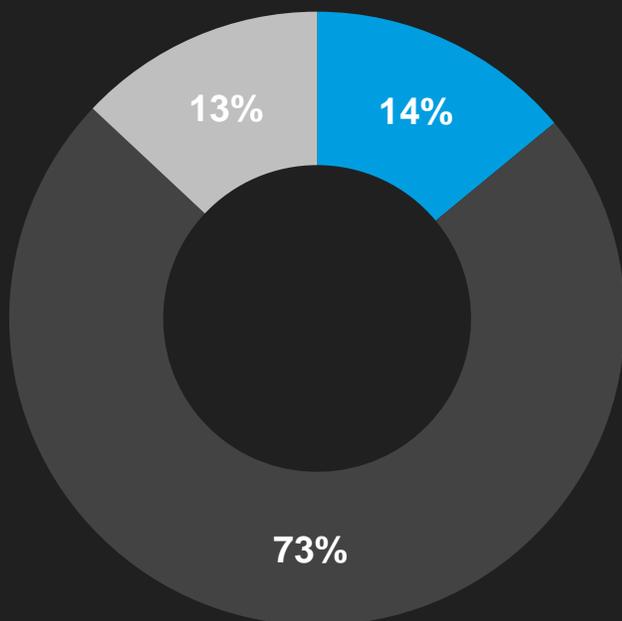
 Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em promoções e ofertas

7 em cada 10 internautas afirmam que as promoções e ofertas são melhores em lojas virtuais

% Promoções e ofertas são melhores...



Quem prefere lojas online?

- + 76% entre 25 a 34 anos
- + 75% entre ensino superior

Quem prefere lojas físicas?

- + 30% entre os níveis DE



Nas lojas físicas



Nas lojas online

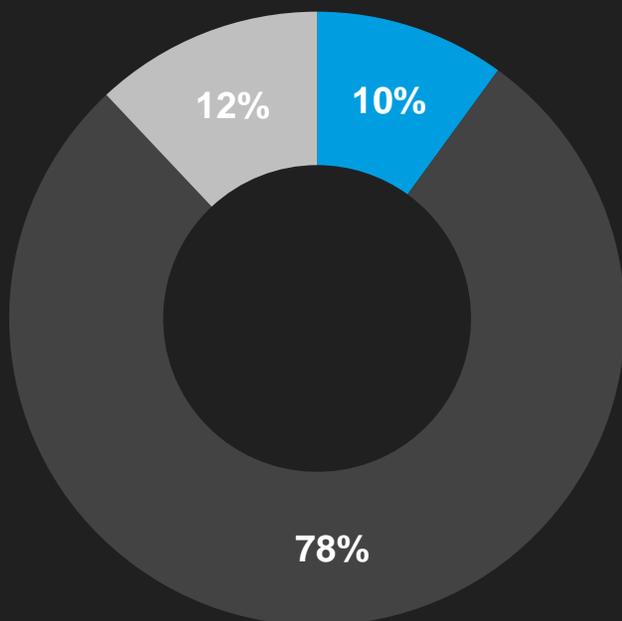
Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Preferência em preços

78% dos internautas preferem comprar online considerando o preço dos produtos

% Preços são melhores...



Quem prefere lojas online?

+ 76% entre 25 a 34 anos

+ 75% entre ensino superior

Quem prefere lojas físicas?

+ 30% entre os níveis DE



Nas lojas físicas



Nas lojas online

Não vejo diferença

B6. Levando em conta os seguintes atributos, você diria que eles são melhores em lojas físicas ou em lojas online?
Base: 1.500 respostas

Experiências relacionadas à compra online

Principais prós e contras percebidos na compra online



Facilidades

- 1ª Comprar de qualquer lugar e em qualquer horário
- 2ª Os preços são bons
- 3ª A variedade de produtos
- 4ª Ver a avaliação de outros usuários
- 5ª Facilidade para encontrar os produtos



Dificuldades

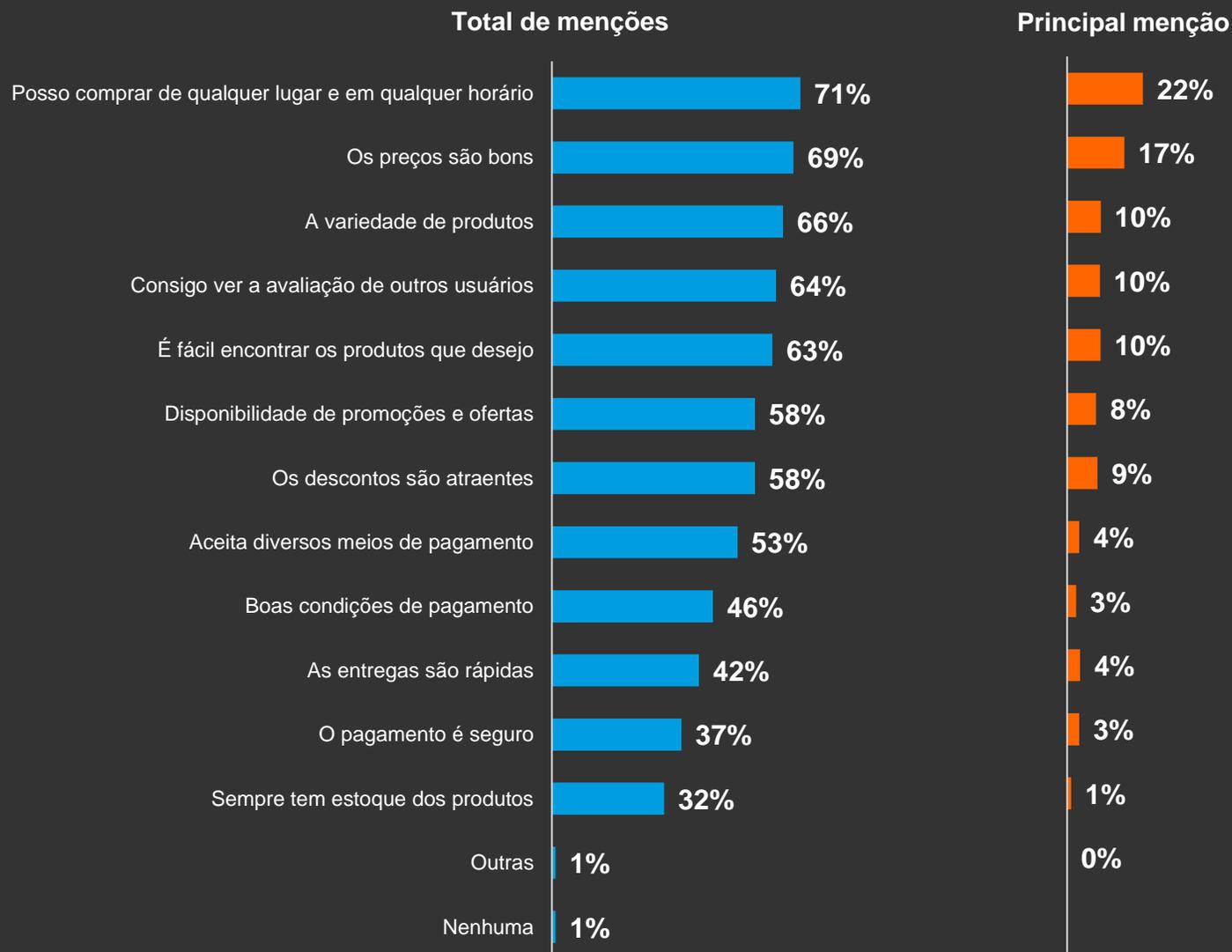
- 1ª Possibilidade de receber produto errado ou danificado
- 2ª Não poder tocar/experimentar os produtos
- 3ª Trocas e devoluções são complicadas ou lentas
- 4ª A entrega demorar
- 5ª O pedido poder ser cancelado por falta de estoque

Facilidades percebidas nas compras online

A liberdade para **comprar em qualquer lugar e a qualquer hora** somada a **bons preços** são as principais facilidades percebidas na compra online

B7. Pensando em compras pela internet/online de forma geral, quais você diria que são as principais facilidades para realizar compras por esse meio?
Base: 1.500 respostas

% Facilidades na compra online



[ct]

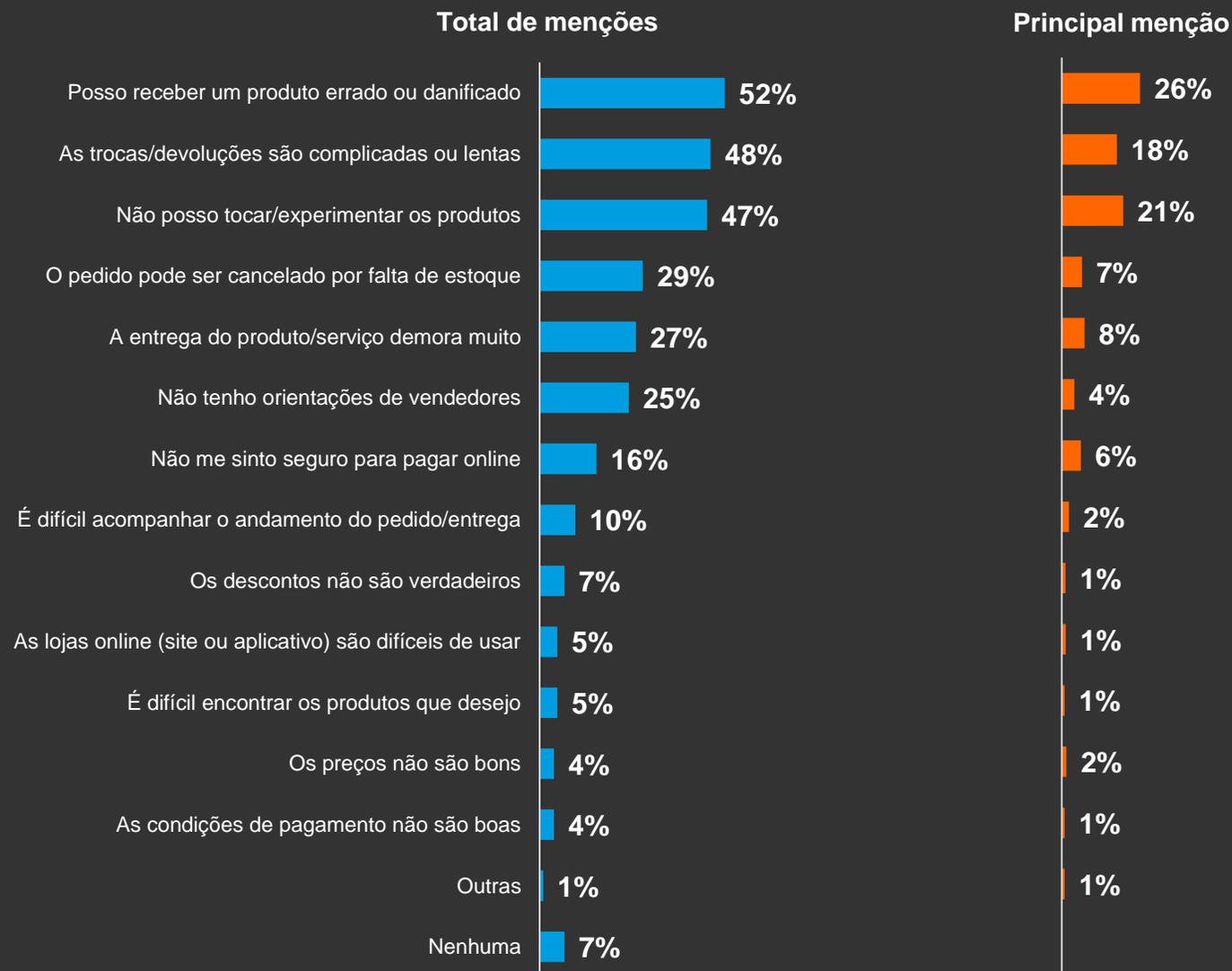
Dificuldades percebidas nas compras online

Principais dificuldades da compra online são a possibilidade de **recebimento de um produto errado ou danificado, não poder experimentar os produtos e complexidade das trocas e devoluções**

B8. E quais você diria que são as principais dificuldades para realizar compras pela internet/online?

Base: 1.500 respostas

% Dificuldades na compra online

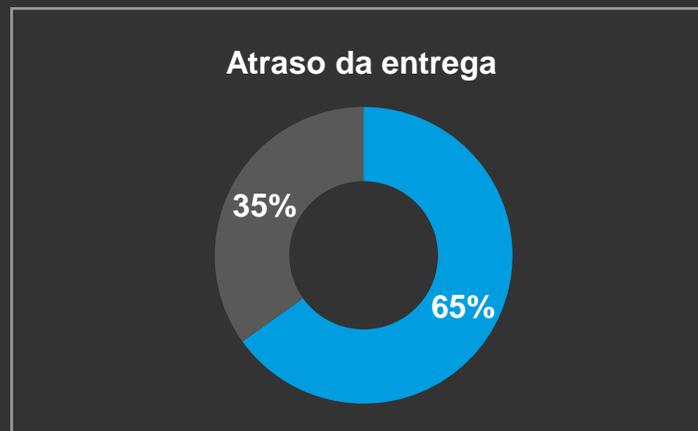


[ct]

Problemas experimentados nas compras online...

2/3 dos internautas brasileiros relatam que já tiveram **problemas com atraso na entrega de compras online** e **1/3** já teve problema para realizar trocas ou devoluções

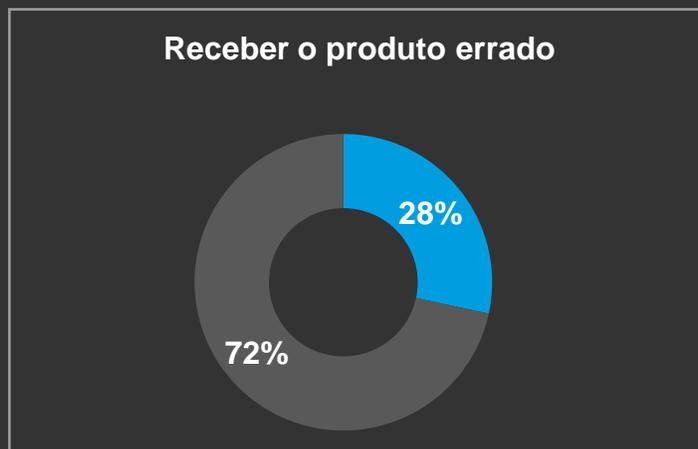
% Problemas comprando pela internet



■ Teve problemas

■ Não teve problema

77% dos internautas relatam que tiveram ao menos um dos problemas acima



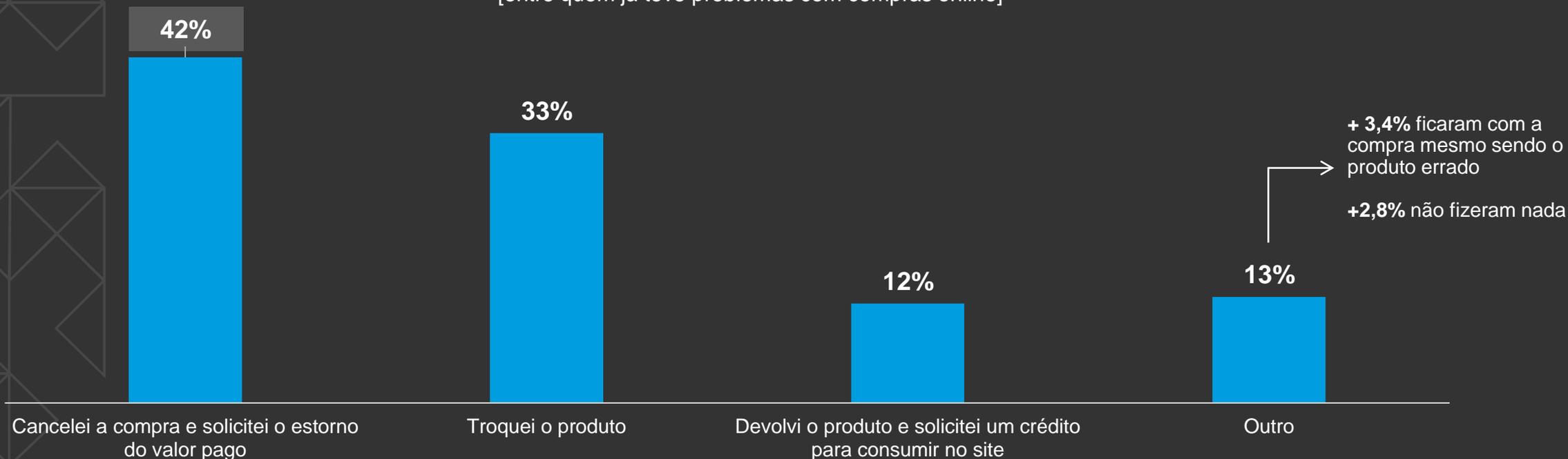
B9. Nas compras que realizou pela internet / online, você já teve algum problema?
Base: 1.500 respostas

Qual a principal atitude diante dos problemas com compras online?

[ct]

Como solução para os problemas **42%** dos internautas optaram por **cancelar a compra e solicitar o estorno do valor**

% Como solucionou o problema
[entre quem já teve problemas com compras online]



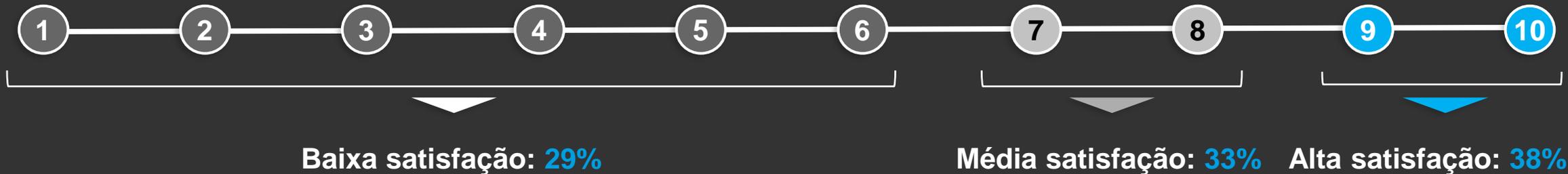
B14. Qual foi a solução que você encontrou para o problema com o produto que comprou online?
Base: 876 respostas

Satisfação com a resolução dos problemas em compras online

71% dos internautas que já tiveram problemas com compras online dizem-se **satisfeitos** com a resolução

% Quão disposto(a) está para realizar compras na Black Friday 2021 (escala de 1 a 10)
[Entre quem já ouviu falar da Black Friday]

Média
7,3

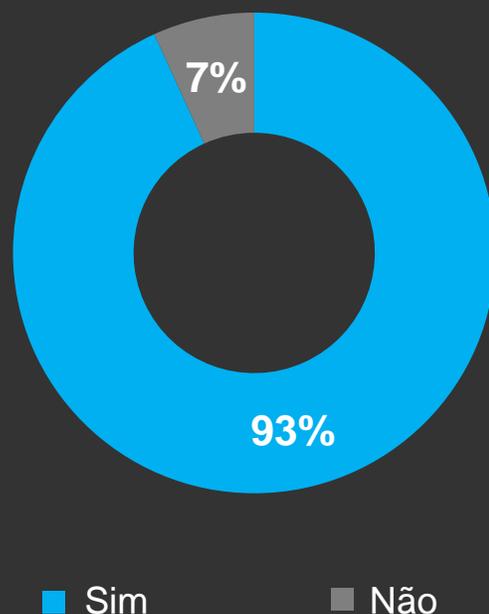


B14b. Em uma escala de 1 a 10, em que 1 é nada satisfeito(a) e 10 é totalmente satisfeito(a), quão satisfeito(a) você ficou com a resolução do problema?
Base: 876 respostas

Compra de produtos de terceiros

Mais de 9 em cada 10 internautas sabem que o produto comprado online pode vir de um terceiro

% Tem ciência de que um produto comprado no Magazine Luiza, Mercado livre e outros sites pode ser fornecido por um terceiro?



Mais cientes

- + 96% entre 35 a 44 anos
- + 95% entre a classe A e B
- + 95% entre ensino superior
- + 95% entre quem compra online uma vez por semana

B2. Você tem ciência de que quando compra um produto online no Magazine Luiza, Mercado Livre e outros sites, quem fornece o produto pode ser um terceiro?

Base: 1500 respostas

Relação com soluções omnichannel

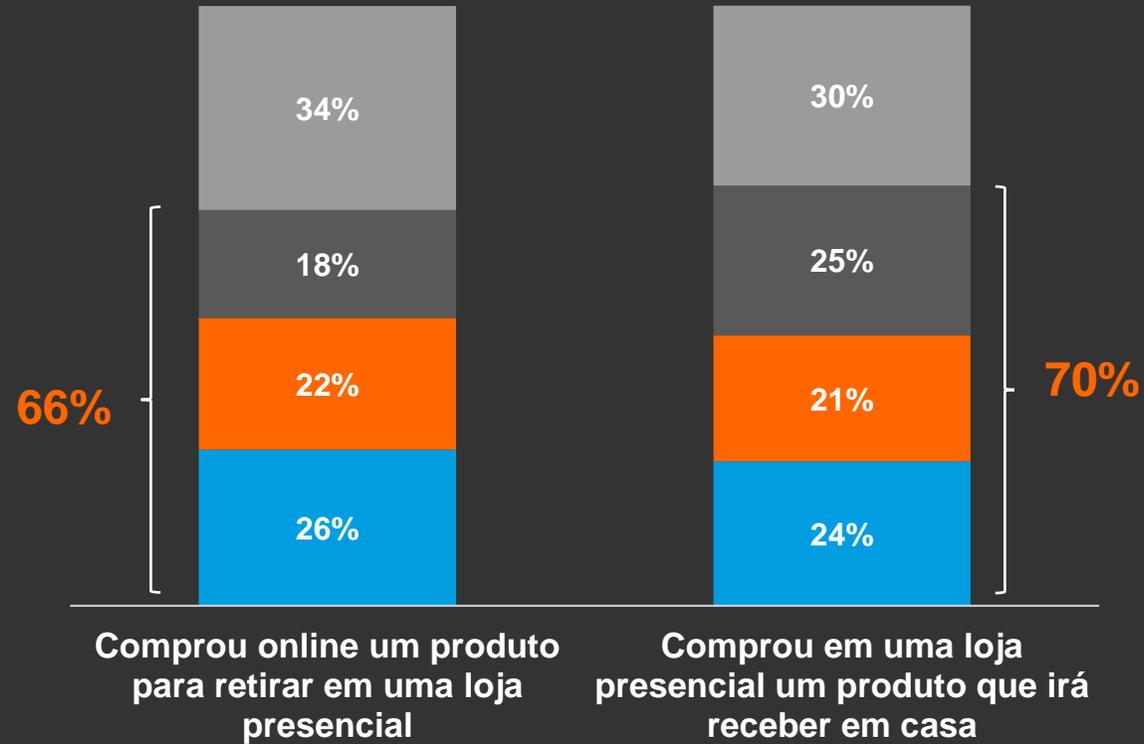
Experiência com iniciativas omnichannel

66% dos internautas já fizeram compras pela internet e retiraram o produto na loja física e **70%** dos internautas declararam já ter comprado na loja física para receber o produto em casa

B13. Em relação aos seguintes itens, você diria que:
Base: 1.500 respostas



[ct]



- Sim, a última vez foi nos últimos 3 meses
- Sim, a última vez foi há mais de 12 meses

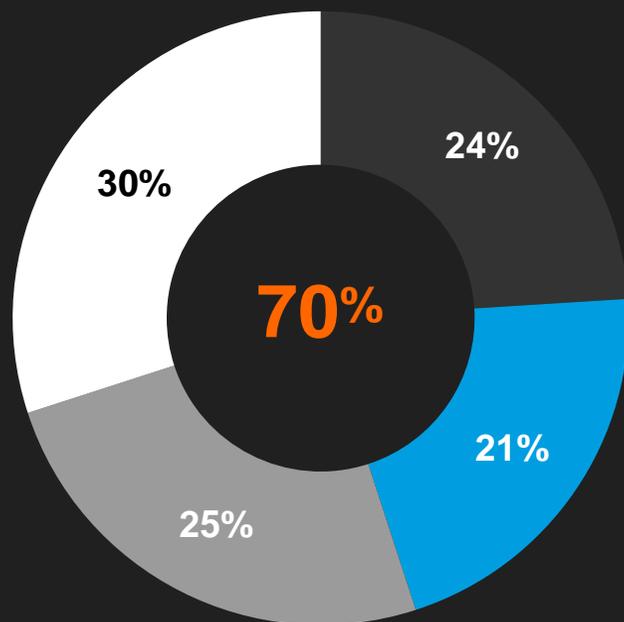
- Sim, a última vez foi entre 3 e 12 meses atrás
- Não, nunca

“Comrou em uma loja presencial um produto que irá receber em casa”

[ct]

70% dos internautas declararam já ter comprado na loja física para receber o produto em casa

% Comrou na loja presencial para receber em casa



Quem faz mais?

+ 74% entre 35 a 44 anos

+ 78% entre o nível A

+ 79% entre quem compra online mais de uma vez por mês

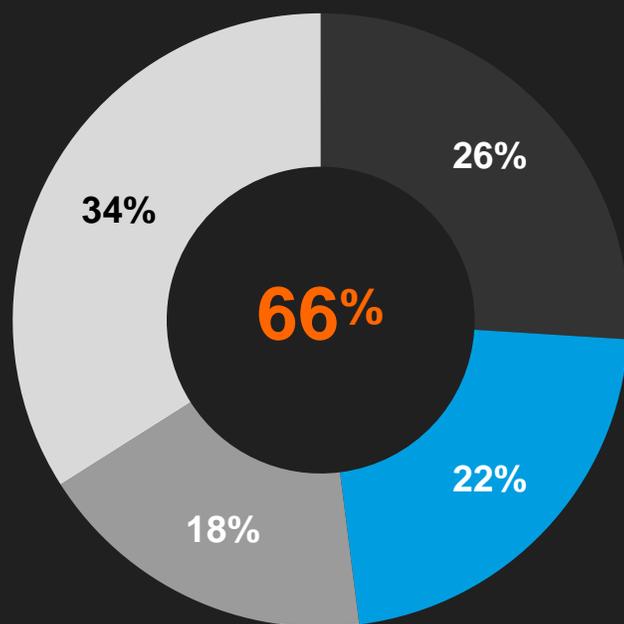
- Sim, a última vez foi nos últimos 3 meses
- Sim, a última vez foi entre 3 e 12 meses atrás
- Sim, a última vez foi há mais de 12 meses
- Não, nunca

B13. Em relação aos seguintes itens, você diria que:
Base: 1.500 respostas

“Comprou online um produto para retirar em uma loja presencial”

66% dos internautas já fizeram compras pela internet e retiraram o produto na loja física

% Comprou via internet e retirou na loja física



Quem faz mais?

+ 78% entre o nível A

+ 76% entre ensino superior

+ 80% entre quem compra online mais de uma vez por mês

- Sim, a última vez foi nos últimos 3 meses
- Sim, a última vez foi entre 3 e 12 meses atrás
- Sim, a última vez foi há mais de 12 meses
- Não, nunca

B13. Em relação aos seguintes itens, você diria que:
Base: 1.500 respostas

Frequência de compras

78% dos internautas afirmam fazer compras em lojas integradas (compra física e retira online ou vice versa), ainda que raramente.

45% relatam que costumam fazer compras nessa modalidade ao menos 1 vez ao mês

Quem compra mais

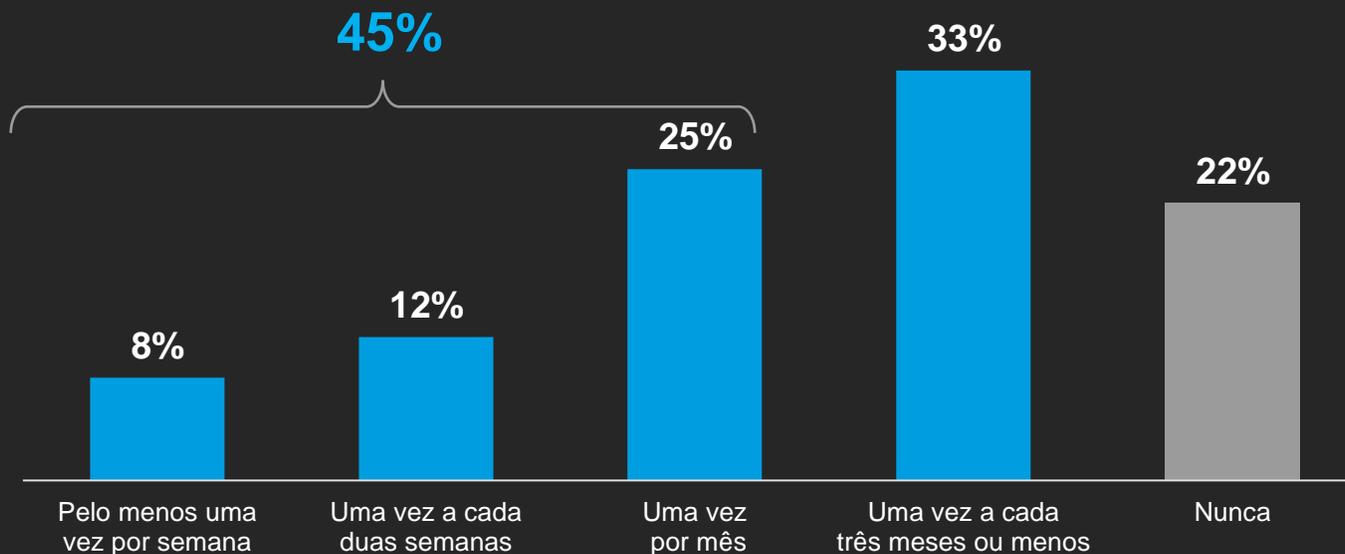


entre o nível A



entre quem compra online uma vez por mês

% Com que frequência você costuma realizar compras em lojas integradas?
(Ex. compra pela loja online e retira na loja física, compra pela loja física e recebe em casa, and so on)



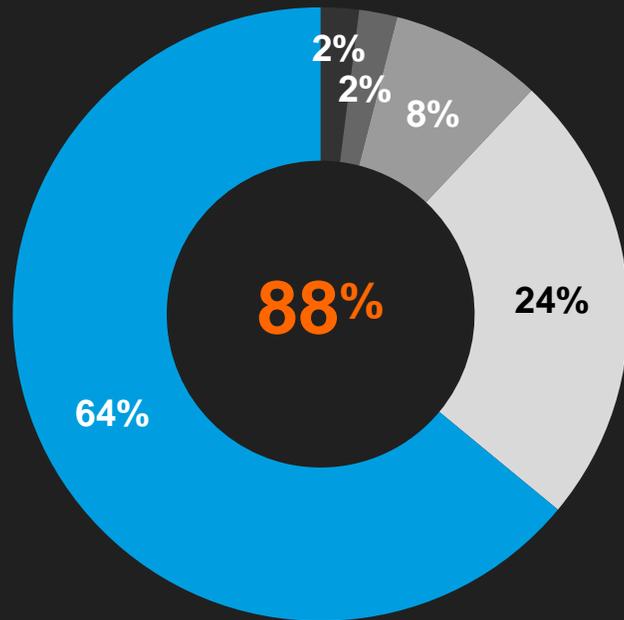
B3. Aproximadamente, com que frequência você costuma realizar compras?

Base: 1.500 respostas

“As lojas físicas e online devem estar cada vez mais integradas”

88% dos entrevistados concordam que as lojas deviam estar mais integradas

% Concorda ou discorda da frase....



Quem concorda mais?

+ 90% entre o nível A

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

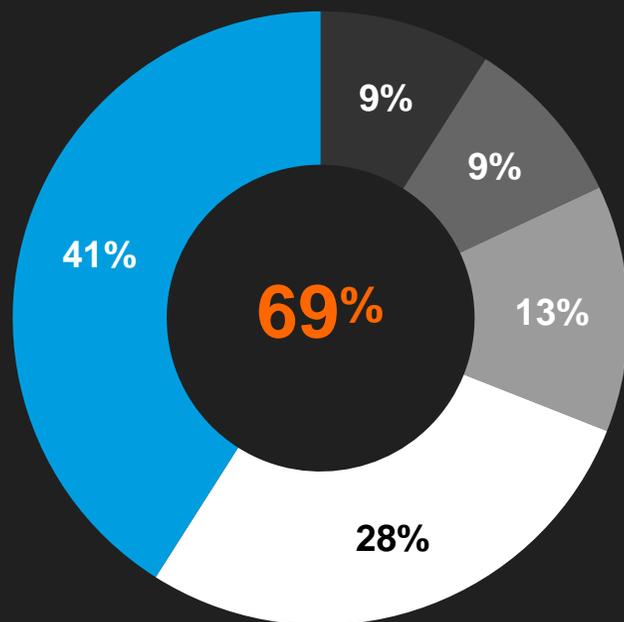
B12. Você concorda ou discorda das seguintes frases: Base: 1.500 respostas

“Quando faço uma compra em uma loja física, eu não me importo de receber mais tarde o produto em casa, desde que a entrega não demore”

[ct]

69% dos respondentes não se incomodam de receber o produto adquirido em loja física mais tarde

% Concorda ou discorda da frase....



Quem concorda mais?

+ 74% entre mulheres

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

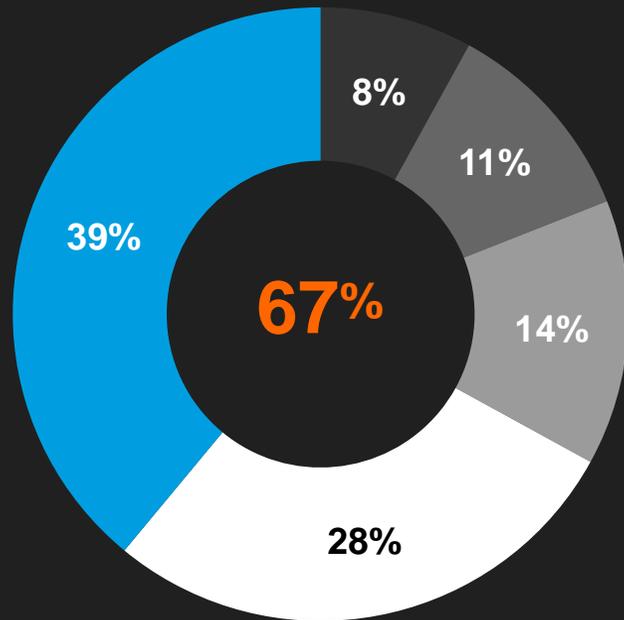
B12. Você concorda ou discorda das seguintes frases: Base: 1.500 respostas

“Quando faço uma compra online, eu não me importo de retirar o produto na loja, desde que consiga comprar o que desejo”

[ct]

67% dos internautas não se importam de retirar o produto comprado online na loja física desde que consigam comprar o que desejam.

% Concorda ou discorda da frase....



Quem concorda mais?

+ 70% entre mulheres

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

B12. Você concorda ou discorda das seguintes frases: Base: 1.500 respostas

Entusiastas da omnicanalidade

50% dos internautas brasileiros concordam com as três frases sobre integração entre os canais físicos e **online**



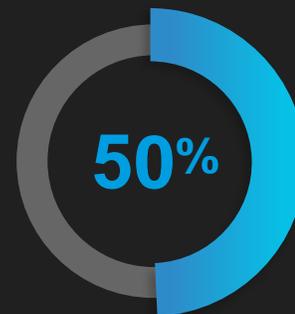
“As lojas físicas e online devem estar cada vez mais integradas”



“Quando faço uma compra em uma loja física, eu não me importo de receber mais tarde o produto em casa, desde que a entrega não demore”



“Quando faço uma compra online, eu não me importo de retirar o produto na loja, desde que consiga comprar o que desejo”



Concordam com as três frases

53% entre quem já comprou em lojas integradas
38% entre quem nunca comprou em lojas integradas

53% entre mulheres

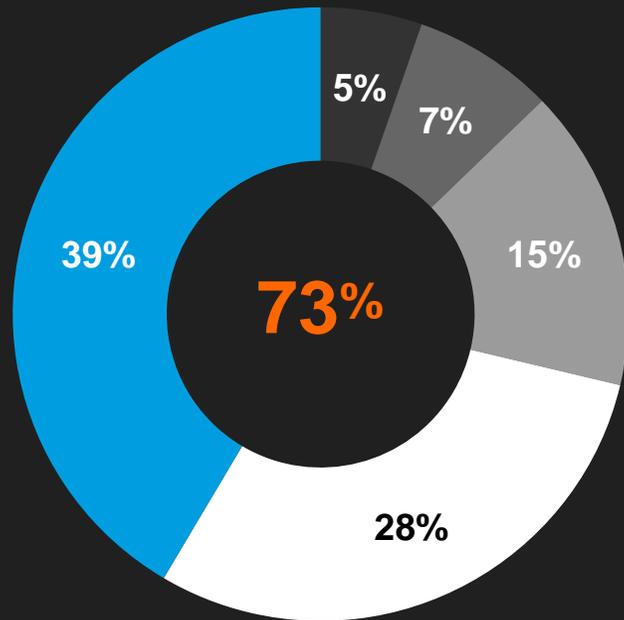
51% entre ensino superior

“Eu fico frustrado(a) quando não consigo comprar um produto por falta de mercadoria”

[ct]

73% dos internautas ficam frustrados quando não encontram o produto que desejam comprar

% Concorda ou discorda da frase....



Quem concorda mais?

+ 76% entre mulheres

+ 77% entre o nível A

+ 75% entre quem compra online mais de uma vez por mês

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

B12. Você concorda ou discorda das seguintes frases: Base: 1.500 respostas

Soluções para falta de produto

Na falta do produto no estoque de uma loja física, 75% dos internautas optariam por alguma solução de recebimento posterior em casa e 18% afirmam que desistiriam da compra

Imagine que você entra em uma loja e procura um produto específico, mas descobre que ele está em falta, ou seja, não tem estoque para o produto que deseja comprar. O que você faria nessa situação?

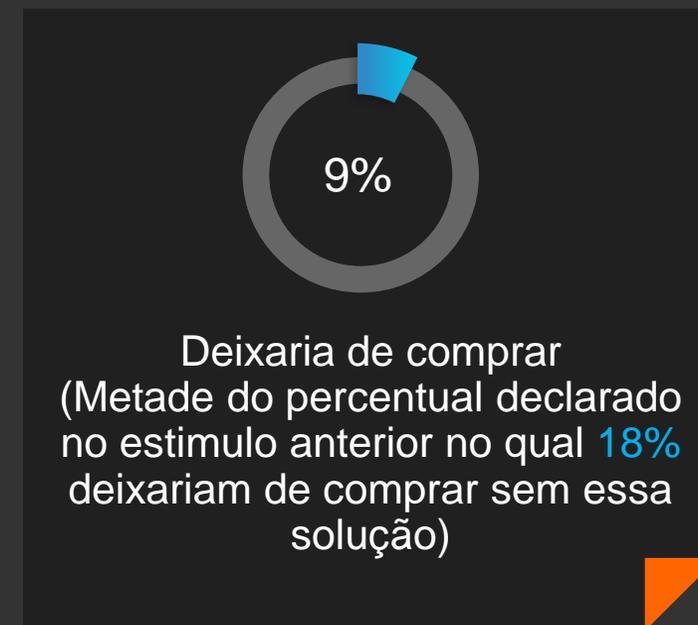
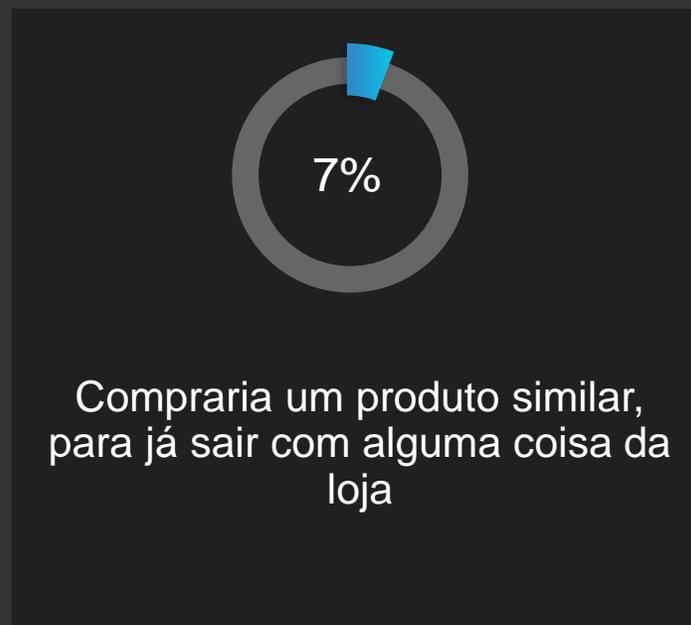
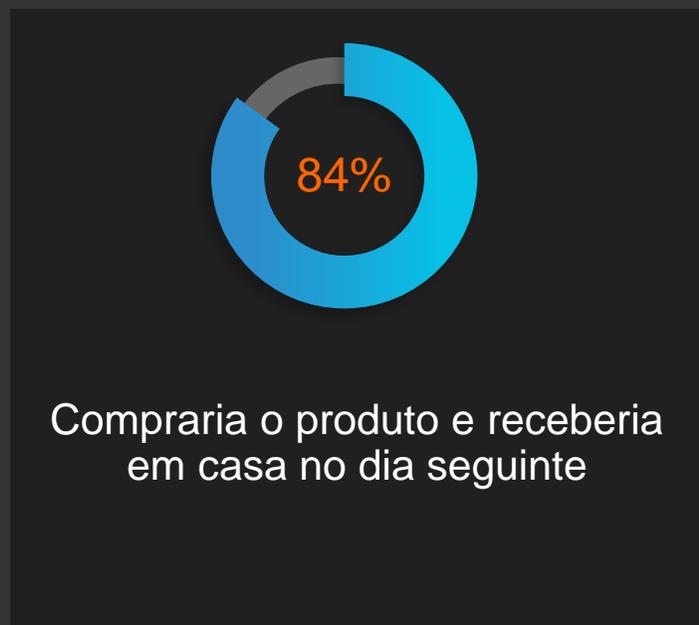


B10a. Imagine que você entra em uma loja e procura um produto específico, mas descobre que ele está em falta, ou seja, não tem estoque para o produto que deseja comprar. O que você faria nessa situação? Base: 1.500 respostas

Soluções por meio do omnichannel

Na mesma situação, mas com o vendedor oferecendo a entrega em casa no dia seguinte **84%** optariam por essa opção e apenas 9% desistiriam da compra

Agora imagine a mesma situação de falta de estoque para o produto que procura. Porém, o(a) vendedor(a) oferece a opção de comprar o produto na loja e recebê-lo na sua casa no dia seguinte. O que você faria nessa situação?



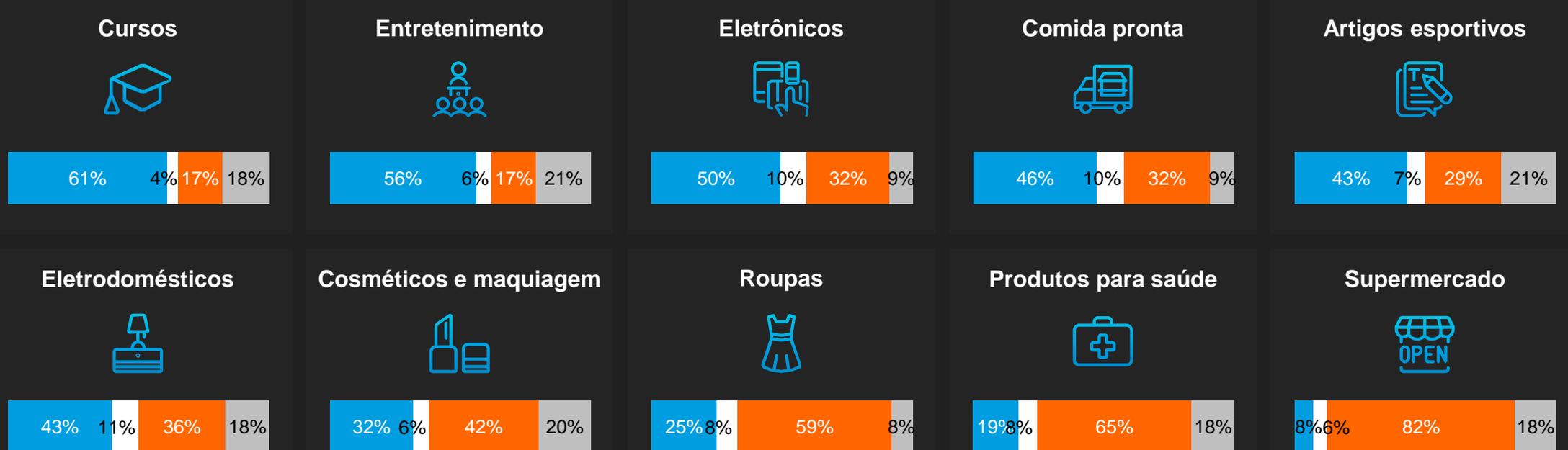
B10b. Agora imagine a mesma situação de falta de estoque para o produto que procura. Porém, o(a) vendedor(a) oferece a opção de comprar o produto na loja e recebê-lo na sua casa no dia seguinte. O que você faria nessa situação? Base: 1.500 respostas

Lojas físicas x online x integradas

Preferência por tipo de loja

Os internautas preferem comprar **cursos, entretenimento e eletrônicos pela internet**, enquanto **roupas, produtos para saúde, cosméticos e supermercado** são preferidos em **lojas físicas**. Eletrodomésticos se destacam com 11% em lojas integradas

Em lojas online | Em lojas integradas* | Em lojas físicas | É indiferente



B5. Pensando nas seguintes categorias de produtos e serviços, você prefere comprar: Base: 1.500 respostas

*(Exemplo: compra pela loja online e retira na loja física, compra pela loja física e recebe em casa, entre outros)

Um olhar para as lojas integradas

Experiência anterior com a omnicanalidade impacta positivamente a preferência pelas lojas integradas em todas as categorias

% Preferência por lojas integradas, por categoria			
Categorias	Total	Já comprou em lojas integradas	Nunca comprou em lojas integradas
Elerodomésticos	11%	14%	3%
Eletrônicos	10%	12%	3%
Comida pronta	10%	10%	7%
Roupas	8%	9%	4%
Produtos para a saúde	8%	10%	2%
Artigos esportivos	7%	8%	2%
Cosméticos e maquiagem	6%	8%	2%
Entretenimento	6%	7%	1%
Supermercado	6%	7%	2%
Cursos	4%	5%	1%

Considerações finais

Experiências e Expectativas

- Entrevistados estão **otimistas com aquilo que controlam**, como as finanças pessoais, mas pessimistas com a situação política e econômica do país. Em período de 'incerteza pós-pandemia', **setores que oferecem experiências como turismo e lazer têm oportunidades de gerarem mais negócios (escapismo)**.
- Avaliação dos consumidores é que **lojas online levam vantagem sobre as lojas físicas em preço, variedade ou disponibilidade de informação**, já as **lojas físicas** são preferidas quando os brasileiros olham para a **facilidade de troca ou devolução de um produto**.
- Os **respondentes devem comprar mais com o que foi economizado durante a pandemia** (1 a cada 4 entrevistados), mas com a **sensibilidade a preços, o canal online ganha relevância**.
- **Ominicanalidade já está presente na vida dos brasileiros** e a demanda é por ainda mais integração. **70%** afirmam que já compraram em loja física para receber mais tarde em casa e **88%** acredita que **lojas físicas e online devem ser mais integradas**.
- A **integração entre os canais já é vista como a solução para os problemas do varejo**, visto que **84%** dos respondentes **aceitariam comprar na loja e receber em casa no dia seguinte**, caso o produto desejado não estivesse disponível no momento da compra.

..

[ct]



Obrigado