

# PESQUISA DE INTENÇÃO DE COMPRA E CONFIANÇA DO CONSUMIDOR

RELATÓRIO MENSAL DA PESQUISA DE INTENÇÃO DE COMPRA E CONFIANÇA DO CONSUMIDOR DE MANAUS, ANO 2009 - N° 04

50,8% dos consumidores entrevistados apontam perspectiva de melhora na economia amazonense para os próximos seis meses.

## DESTAQUES

- 🌐 Para 50,8% dos consumidores entrevistados, a economia amazonense nos próximos seis meses estará um pouco ou muito melhor do que a atual (pag. 3).
- 🌐 41,0% dos consumidores entrevistados relataram que a situação financeira atual da família, quando comparada com seis meses atrás, esta um pouco ou muito melhor (pag. 3).
- 🌐 Para 71,2% dos consumidores entrevistados, conseguir um novo emprego continua um pouco ou mais difícil quando comprado com o mesmo período do ano passado (pag. 4).
- 🌐 Em relação aos preços dos produtos, 55,6% dos consumidores acreditam que estarão um pouco ou mais altos do que o mês atual (pag. 5).
- 🌐 Os preços dos produtos são os atrativos que levam 65,8% dos consumidores entrevistados a realizarem compras no centro da cidade (pag. 7).

### FECOMERCIO / IFPEAM

Telefones: (92) 3234-5222 Fax: (92) 3233-2629

Home Page: [www.fecomercio-am.org.br](http://www.fecomercio-am.org.br)

Emails: [fecomercio-am@fecomercio-am.org.br](mailto:fecomercio-am@fecomercio-am.org.br)

[ifpeam@fecomercio-am.org.br](mailto:ifpeam@fecomercio-am.org.br)

Rua: São Luís, 555 – Adrianópolis.

Manaus - Amazonas

### SEBRAE

Telefone: (92) 2121-4900

Home Page: [www.am.sebrae.com.br](http://www.am.sebrae.com.br)

Rua: Leonardo Malcher, 924 – Centro.

Manaus - Amazonas

## DIRETORIA

### **JOSÉ ROBERTO TADROS**

**PRESIDENTE DO SISTEMA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAZONAS - FECOMÉRCIO-AM**

### **EURÍPEDES FERREIRA LINS**

**PRESIDENTE DO CONSELHO DELIBERATIVO ESTADUAL DO SEBRAE/AM**

### **SIMONE DE SOUZA GUIMARÃES**

**SUPERINTENDENTE DO SISTEMA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO DO ESTADO DO AMAZONAS - FECOMÉRCIO-AM**

### **ANTÔNIO CARLOS MATTOS DE VASCONCELOS**

**DIRETOR REGIONAL DO SERVIÇO SOCIAL DO COMÉRCIO - SESC**

### **SILVANA MARIA DE CARVALHO**

**DIRETORA REGIONAL DO SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL - SENAC**

### **NELSON LUIZ GOMES VIEIRA DA ROCHA**

**DIRETOR SUPERINTENDENTE DO SEBRAE/AM**

### **MAURÍCIO AUCAR SEFFAIR**

**DIRETOR TÉCNICO DO SEBRAE/AM**

### **AÉCIO FLAVIO FERREIRA DA SILVA**

**DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO DO SEBRAE/AM**

## APRESENTAÇÃO

O Instituto FECOMÉRCIO de Pesquisas Empresariais do Amazonas (IFPEAM) realizou no mês de abril a pesquisa de Intenção de Compra e Confiança do Consumidor da Cidade de Manaus que tem por objetivo identificar o sentimento dos consumidores, levando em consideração suas condições econômicas atuais e suas expectativas quanto à situação futura da economia local.

As informações obtidas são particularmente importantes para as empresas do comércio varejista, pois servem como balizador para tomada de decisões de investimentos e planejamento de compras.

A pesquisa foi realizada por zonas e seus respectivos bairros em Manaus junto a 400 consumidores. A amostra foi aleatória, o que permite que todos os consumidores tenham a mesma probabilidade, diferente de zero de participar da amostra.

Além dessa pesquisa, você pode encontrar no portal da FECOMÉRCIO os relatórios das pesquisas de Comportamento do Turista na Cidade de Manaus e a Pesquisa Conjuntural do Comércio Varejista de Manaus.

## EQUIPE TÉCNICA

### **INSTITUTO FECOMÉRCIO DE PESQUISAS EMPRESARIAIS DO AMAZONAS - IFPEAM**

### **JOSÉ FERNANDO PEREIRA DA SILVA**

**ASSESSORIA ECONÔMICA**

### **EMERSON RANYERE PANTOJA**

**TÉCNICOS OPERACIONAIS**

### **SIDNEY GÓES TAVARES**

**TÉCNICOS OPERACIONAIS**

### **FELICIEN GONÇALVES VÁSQUEZ**

**ESTATÍSTICO**



## PORTAL FECOMERCIACOM ACESSO:

[www.fecomercio-am.org.br](http://www.fecomercio-am.org.br)



## RESULTADOS

### 1 PERFIL DO CONSUMIDOR

Conforme a Tabela 1, na Pesquisa de Intenção de Compra e do Índice de Confiança do Consumidor realizada no mês de abril de 2009, dos 400 consumidores entrevistados, 10,2% declararam ter renda familiar mensal de até um salário mínimo (R\$ 465,00) e mais da metade (55,5%) afirmaram ter renda entre um e dois salários mínimos (R\$ 465,00 e R\$ 930,00). Observou-se ainda que apenas 0,5% dos entrevistados declararam ter renda entre 16 e 32 salários mínimos (R\$ 7.441,00 a R\$ 14.880,00).

**Tabela 1**

Percentual segundo a renda familiar mensal em relação ao sexo, Manaus – AM

RENDA FAMILIAR MENSAL (R\$)	SEXO				TOTAL	
	FEMININO		MASCULINO			
	n	%	n	%	n	%
Até 465,00	28	13,3	13	6,9	41	10,2
De 466,00 a 930,00	113	53,6	109	57,7	222	55,5
De 931,00 a 1.860,00	43	20,4	44	23,3	87	21,8
De 1.861,00 a 3.720,00	19	9,0	17	9,0	36	9,0
De 3.721,00 a 7.440,00	6	2,8	6	3,1	12	3,0
De 7.441,00 a 14.880,00	2	0,9	-	-	2	0,5
TOTAL	211	52.8	189	47,2	400	100.0

Em relação à ocupação principal, os assalariados com carteira assinada representaram 36,3% do total de entrevistados, seguido pelos autônomos com 36,0% e funcionários públicos com 10,0% (Tabela 2).

**Tabela 2**

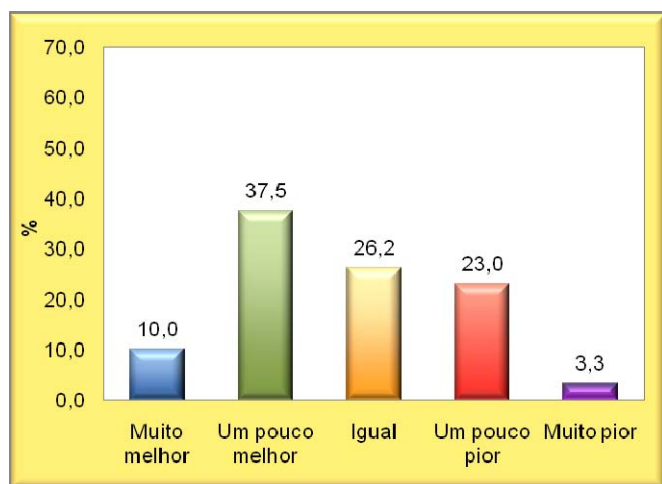
Percentual dos entrevistados por ocupação em relação ao sexo, Manaus – AM

RENDA FAMILIAR MENSAL (R\$)	SEXO				TOTAL	
	FEMININO		MASCULINO			
	n	%	n	%	n	%
ASSALARIADO C/ CTPS ASSINADA	82	38,9	63	33,3	145	36,3
AUTÔNOMO	69	32,7	75	39,7	144	36,0
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	21	10,0	19	9,0	40	10,0
ASSALARIADO S/ CTPS ASSINADA	8	3,8	17	8,1	25	6,3
ESTUDANTE	8	3,8	8	4,2	16	4,0
APOSENTADO PENSIONISTA	8	3,8	5	2,6	13	3,3
DESEMPREGADO	5	2,4	-	-	5	1,3
PROFISSIONAL LIBERAL	2	0,9	1	0,5	3	0,8
OUTROS	8	3,8	1	0,5	9	2,3
TOTAL	211	52,8	189	47,2	400	100,0

### 2 ÍNDICE DE CONFIANÇA DO CONSUMIDOR

Na Pesquisa de Intenção de Compra e do Índice de Confiança do Consumidor, é avaliada a situação econômica na Cidade de Manaus, a partir da percepção individual dos entrevistados e, de suas impressões sobre a economia local.

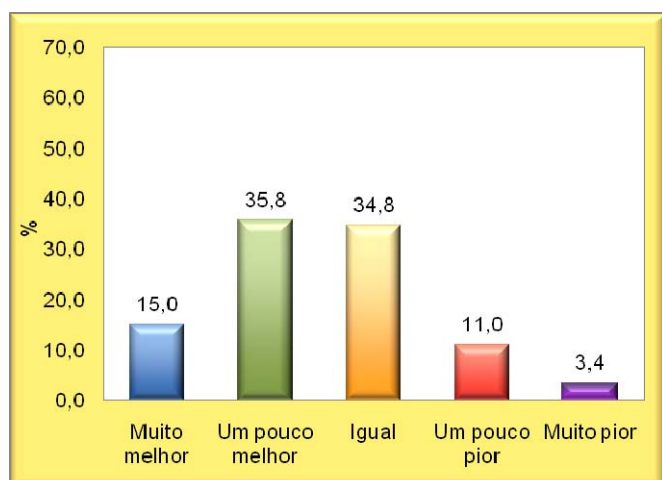
No mês de abril de 2009, do total de entrevistados, 47,5% afirmaram que a situação econômica atual comparada a abril de 2008 está um pouco ou muito melhor. Para 26,2% a situação é igual e 26,3% afirmaram que a situação está um pouco ou muito pior (Gráfico 1).



**Gráfico 1.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à situação econômica: abril de 2009 x abril de 2008.

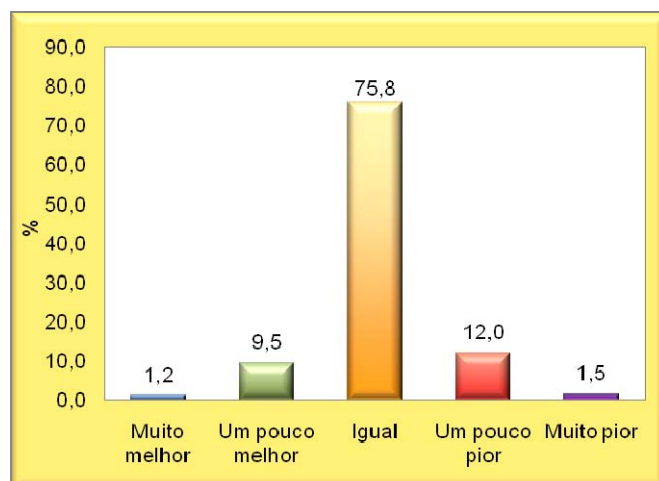
## 2.1 EXPECTATIVA ECONÔMICA E FINANCEIRA DO CONSUMIDOR

Quanto à expectativa econômica do consumidor, 50,8% acreditam que a economia de Manaus para os próximos seis meses estará um pouco ou muito melhor e 34,8% acham que permanecerá inalterada. Apenas 14,4% afirmaram que a situação estará um pouco ou muito pior do que a atual (Gráfico 2).



**Gráfico 2.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à situação econômica: abril de 2009 x próximo seis meses.

Quanto à situação financeira familiar, 75,8% dos consumidores afirmaram que não mudou, quando comparado ao mês anterior. Entretanto, para 13,5% dos consumidores a situação financeira da família está um pouco ou muito pior, enquanto que para 10,7% a situação está um pouco ou muito melhor (Gráfico 3).

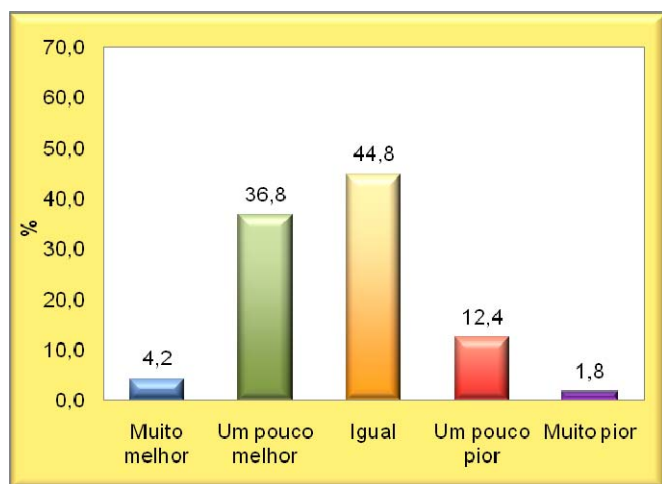


**Gráfico 3.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à situação financeira familiar: abril de 2009 x março de 2009.

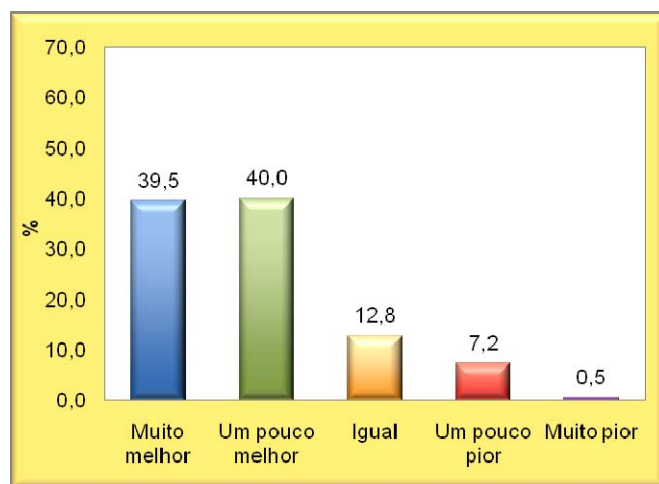
Ainda com relação à situação financeira familiar, 44,8% dos consumidores afirmaram que a situação financeira familiar atual, comparada há seis meses, permanece igual. Entretanto, para 41,0% a situação financeira da família melhorou, enquanto que para 14,2% a situação piorou (Gráfico 4).

Quanto à expectativa do consumidor da situação financeira da família para o próximo mês, os entrevistados começam a demonstrar certo grau de incerteza, 47,0% dos entrevistados acreditam que estará um pouco ou muito melhor, enquanto 44,5% acham que não haverá mudanças e para 8,5% estará um pouco ou muito pior (Gráfico 5).

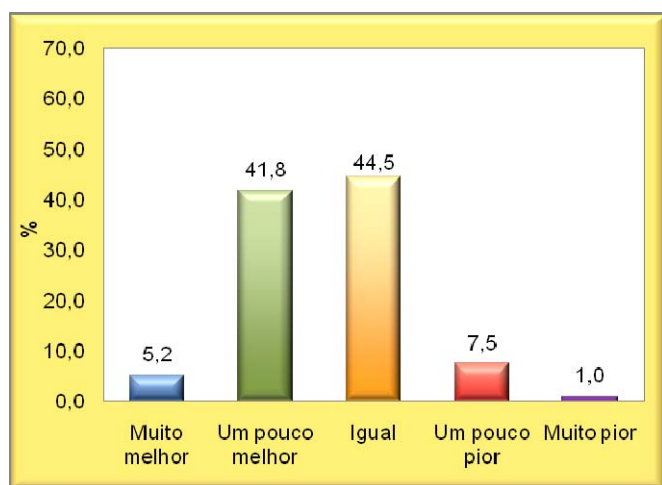




**Gráfico 4.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à situação financeira familiar: abril de 2009 x seis meses atrás.



**Gráfico 6.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à situação financeira familiar: abril de 2009 x próximo seis meses.



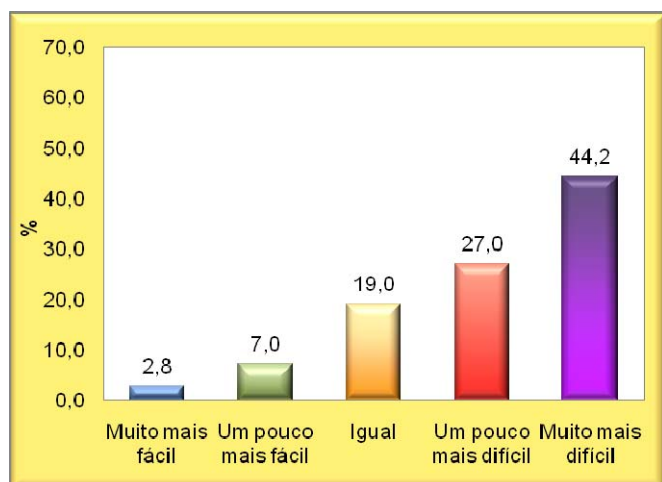
**Gráfico 5.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à situação financeira familiar: abril de 2009 x maio de 2009.

A situação ficou mais animadora, quando perguntados sobre a expectativa quanto à situação financeira familiar para daqui a seis meses, a maioria 79,5% dos entrevistados acreditam que estará um pouco ou muito melhor. Para 12,8% dos entrevistados estará igual e apenas 7,7% acreditam que estará pior.

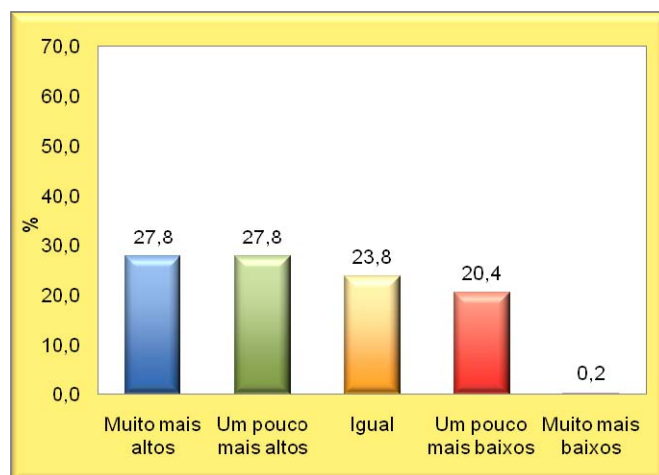
## 2.2 PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO À EMPREGABILIDADE

Em relação à oportunidade de emprego em Manaus, comparada ao mesmo período do ano passado, apenas 9,8% dos entrevistados afirmaram estar um pouco ou muito mais fácil conseguir um emprego. Por outro lado, para a grande maioria dos entrevistados (71,2%), conseguir um novo emprego está um pouco ou muito mais difícil do que no ano passado. Para outros 19,0%, as chances de recolocar-se no mercado de trabalho permanecem inalteradas (Gráfico 7).

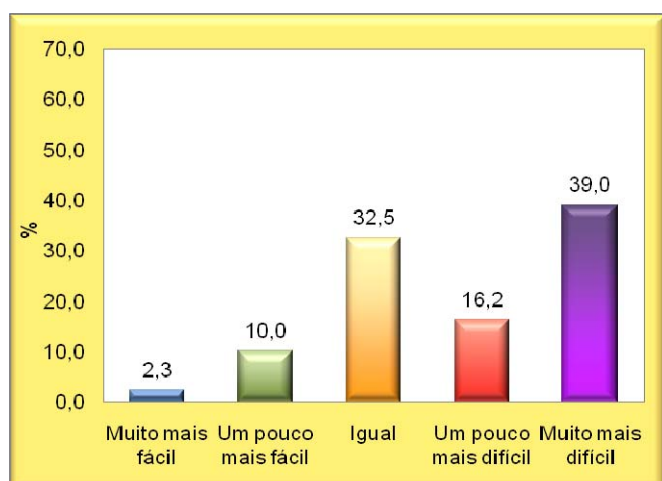
Quando perguntados sobre as oportunidades de emprego para os próximos três meses, os consumidores, na sua maioria, continuam desanimados, pois apenas 12,3% acreditam que arranjar um novo emprego estará um pouco ou muito mais fácil, enquanto que para 55,2% a situação estará um pouco ou muito mais difícil e para 32,5% permanecerá inalterada (Gráfico 8).



**Gráfico 7.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à empregabilidade: abril de 2009 x abril de 2008.



**Gráfico 9.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto aos preços: abril de 2009 x maio de 2009.



**Gráfico 8.** Percentual segundo a percepção do consumidor quanto à empregabilidade: abril de 2009 x próximos três meses.

## 2.2 PERCEPÇÃO DO CONSUMIDOR EM RELAÇÃO AOS PREÇOS DOS PRODUTOS

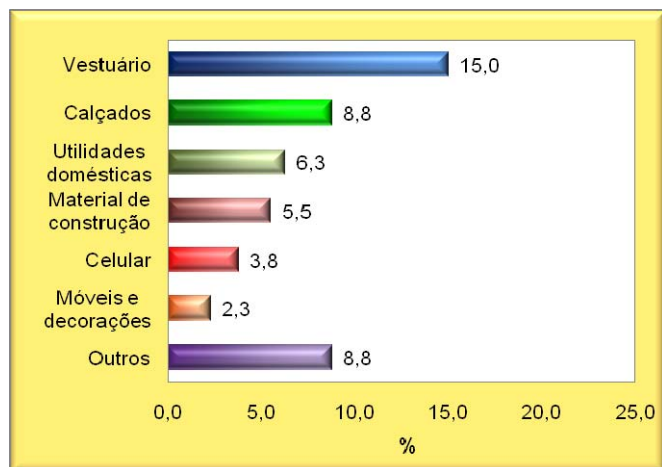
Quanto aos preços praticados no comércio, a maioria (55,6%) dos consumidores acreditam que no próximo mês, eles estarão um pouco ou muito mais altos (Gráfico 9).

## 3 INTENÇÃO DE COMPRA

Apesar dos níveis baixos, os consumidores ainda continuam com suas intenções de compra para outros bens de consumo de natureza pessoal neste mês. Nesse contexto, destacam-se os setores de vestuário (15,0%), calçados (8,8%), utilidades domésticas (6,3%), material de construção (5,5%), celulares (5,0%) e móveis e decorações com 2,3% (Gráfico 10).

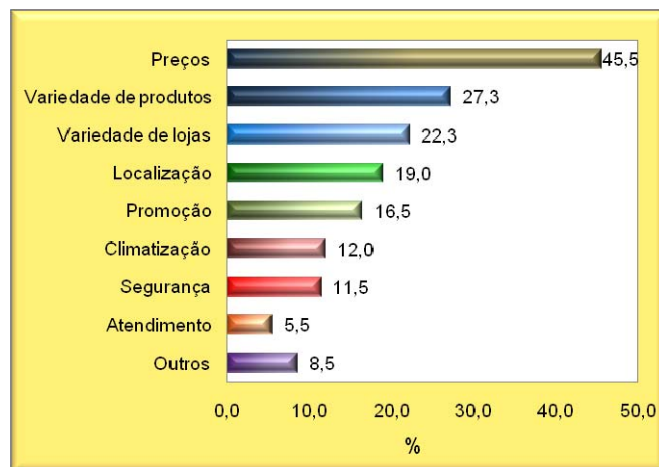
Quanto ao local onde os consumidores costumam fazer compras, a preferência de 55,5% dos entrevistados continua sendo o centro da cidade. Entretanto, 28,0% preferem fazer compras no comércio do bairro onde moram e 15,0% em *shoppings* da cidade de Manaus (Gráfico 11).

Quando perguntados sobre os fatores que influenciam na escolha do local de compras, 45,5% dos consumidores apontaram os preços, seguidos da variedade de produtos (27,3%), variedade de lojas (22,3%), localização (19,0%), promoção (16,5%), climatização (12,0%), segurança (11,5%) e atendimento com 5,5% (Gráfico 12).



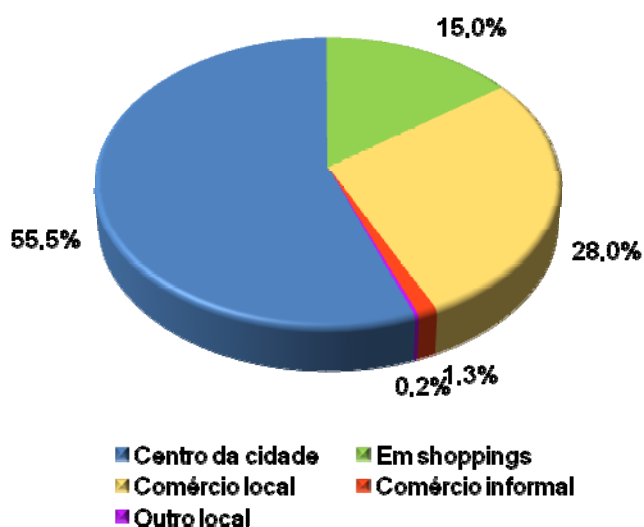
**Gráfico 10.** Percentual segundo a intenção de compra do consumidor por seguimento.

Obs.: os percentuais não somam 100%, pois o entrevistado pode indicar mais de um segmento



**Gráfico 12.** Percentual segundo os critérios que o consumidor leva em conta no momento da compra.

Obs.: os percentuais não somam 100%, pois o entrevistado pode indicar mais de um segmento



**Gráfico 11.** Percentual segundo o local onde os consumidores costumam fazer compras.

Os consumidores utilizam a modalidade "A Dinheiro ou Débito Automático" como principal forma de pagamento (66,5%), os pagamentos por meio do cartão de crédito permanecem em segundo lugar com 26,5%, seguidos do crediário com 7,0% (Gráfico 13).



**Gráfico 13.** Percentual segundo as modalidades utilizadas para o pagamento das compras.

Conforme a Tabela 3, para os entrevistados que costumam fazer compras no centro da cidade, os preços (65,8%), seguidos da variedade de produtos (39,2%), variedades de loja (33,8%) e promoção (27,5%), são os principais atrativos considerados. Já a localização, é o fator que leva 48,2% dos consumidores a fazerem compras no comércio do bairro onde moram,

seguida dos preços (25,9%), segurança (18,8%), variedade de produtos (17,9%), variedade de lojas (5,4%) e promoção (2,2%). Quem costuma fazer compras em *shoppings* leva em consideração, principalmente, a climatização (76,7%), seguida da segurança (36,7%), estacionamento (23,3%) e variedade de lojas (13,3%).

**Tabela 3**

Percentual segundo o local de compras e o fator de escolha do local, Manaus – AM

MOTIVO	LOCAL DE COMPRA		
	Centro	Comércio local	Shopping
Preços	65,8	25,9	1,7
Variedade de produtos	39,2	17,9	-
Variedade de lojas	33,8	5,4	13,3
Promoção	27,5	2,2	-
Climatização	-	0,5	76,7
Segurança	1,4	18,8	36,7
Localização	9,9	48,2	1,3
Estacionamento	-	-	23,3
Outros	7,7	21,4	8,3

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na análise do desempenho dos principais indicadores da pesquisa de Intenção de Compra e Confiança do Consumidor da Cidade de Manaus, verificamos que as oscilações ocorridas na situação financeira familiar e na empregabilidade, têm influenciado diretamente nos hábitos de consumo das famílias e na situação econômica dos amazonenses, que se apresentam cautelosos quanto à aquisição tanto de bens duráveis, quanto semiduráveis.

Quanto à empregabilidade, o índice deste mês quando comparado a abril de 2008, revela que para 71,2% dos entrevistados está um pouco ou muito mais difícil colocar-se ou recolocar-se no mercado de trabalho; para daqui a três meses o pessimismo continua, pois 55,2% acham que continuará difícil conseguir um emprego.

A escassez de emprego se reflete na situação financeira da família, pois para 75,8% dos entrevistados a situação permanece a mesma quando comparada com o mês anterior, sendo que para 13,5% esta um pouco ou muito pior, por outro lado, a perspectiva para os próximos meses ainda continua animadora, demonstrando que apesar da crise, o consumidor esta confiante nas medidas que estão sendo tomadas pelo governo.

Apesar da expansão de shoppings na cidade de Manaus, 55,5% dos consumidores ainda preferem realizar suas compras no centro da cidade, levando em consideração principalmente os preços, as variedades de produtos e as promoções.

Outro dado interessante, é que a perspectiva dos consumidores em relação ao aumento dos preços dos produtos diminuiu, em relação à pesquisa anterior, demonstrando certo grau de otimismo na economia para os próximos meses.

Na avaliação do desempenho por segmento, foram observadas oscilações em todos os ramos no decorrer do período estudado, tal avaliação é essencial para verificarmos quais os setores sofreram maior impacto devido às transformações econômicas ocorridas e as mudanças nos hábitos de consumo.

O maior conhecimento dos hábitos de consumo das famílias amazonenses e o uso adequado das



informações relativas ao padrão de consumo colocam as empresas de varejo em uma posição privilegiada em relação aos fornecedores. Este poder, inclusive, vem sendo explorado pelo varejo, por exemplo, por meio de importação de produtos e do lançamento de marcas próprias, cujas vendas já estão crescendo no Brasil, embora ainda representem uma pequena parcela.

Para os varejistas, as marcas próprias aumentam a lucratividade, principalmente nos produtos com margem de lucro baixa, além de reduzirem sua dependência dos poucos fornecedores que dominam o mercado. Nesse contexto, as relações de compra e vendas que ocorrem entre varejistas e consumidores finais apresentam melhores ganhos para as duas partes, pois, a partir do conhecimento real dos hábitos de consumo, torna-se mais fácil investir em bens que atendam as necessidades dos consumidores, evitando assim, imobilização de capital em investimentos sem retorno imediato.

O acesso a informações sobre a intenção de compra e confiança do consumidor da Cidade de Manaus para as empresas dos segmentos do varejo oferece a possibilidade às empresas em se preparar para uma nova realidade de maior concorrência adotando uma estratégia na qual os distribuidores e os fornecedores trabalhem em conjunto no sentido de proporcionar melhor oferta de produtos aos consumidores. Ao buscar a eficiência da cadeia de valor como um todo, ao invés de se concentrar na de seus componentes individuais, se obtém a redução os custos e dos níveis de estoques totais, ao mesmo tempo em que se oferece ao consumidor maiores oportunidades de escolha de produtos com melhor qualidade e preços acessíveis.

Além dessas forças de ambiente externo, as empresas do comércio varejista precisam focar o objeto central do negócio, isto é, o cliente. Isto implica que o processo de vendas das empresas precisa voltar-se também para as tendências de consumo, em termos de novas preferências, exigências ou necessidades dos compradores, especialmente nos tempos atuais em que se verifica um crescente volume de novos produtos, marcas e a ampliação da concorrência com a abertura do mercado brasileiro a empresas estrangeiras na área de varejo.

O bom desempenho nos negócios baseado exclusivamente na idéia de que o produto é bom e se vende por si mesmo chegou ao fim. A crescente competição entre as empresas, agora também a nível mundial, condenou a concorrência baseada somente no produto. Hoje, um produto de qualidade pode ser fabricado e comercializado em qualquer parte do mundo, por isso, alta qualidade e custo real não funcionam mais como diferenciais competitivos. Neste sentido, mostra-se insustentável uma posição competitiva baseada tão somente na oferta de produtos, sem considerar o elemento essencial das relações de mercado: O consumidor.

Atender às exigências, necessidades e expectativas dos consumidores tornou-se prioritário para adaptar o negócio às novas realidades do mercado, pois são clientes que decidem o que comprar e de quem comprar. Não é suficiente ter um bom produto ou serviço, é preciso fazer com que ele desperte interesse de consumo nas pessoas, e passe a fazer parte da sua motivação de compra no futuro. Esta é a condição para que as empresas do varejo sobrevivam em meio à grande concorrência.