



# Mais de 40% dos recifenses compram pela internet

Pesquisa inédita mostra os hábitos de consumo da população do Recife na web



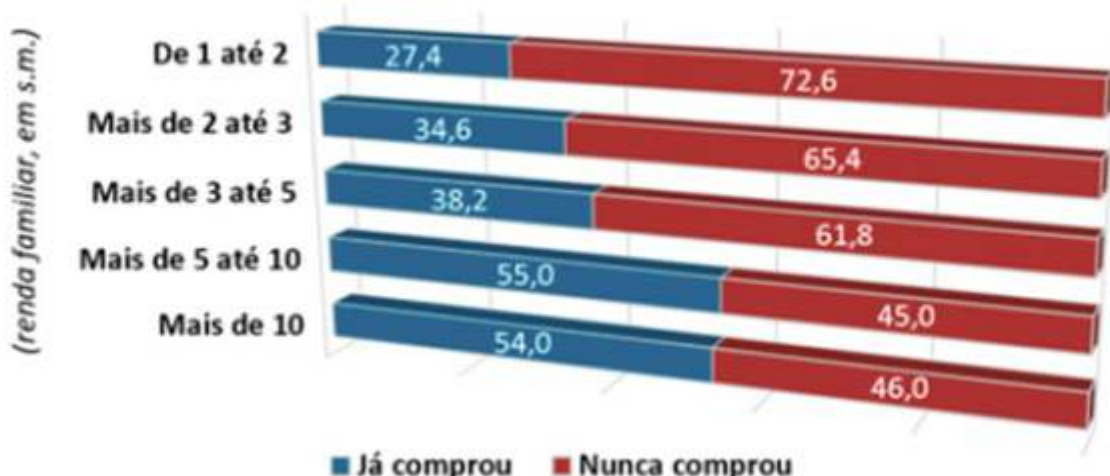
Foto: royalty free

Por Thiago Suruagy

À primeira vista, os resultados da sondagem de opinião sobre o consumo através do e-commerce no Recife não pareceu tão bom para este “jovem” canal de vendas. Então nos perguntamos: como pode uma cidade como Recife, referência nacional em tecnologia, sede de instituições como o Porto Digital e o C.E.S.A.R., não estar na vanguarda do comércio eletrônico? Só tem um jeito de saber. Comparando com o resto do país. Assim, descobrimos que somos mais de 200 milhões de habitantes, dos quais, mais de 103 milhões têm acesso domiciliar à internet e mais de 61 milhões já compraram em algum site de e-commerce. Ou seja, Apenas 30% da população compram pela internet e mesmo assim já podemos perceber a relevância deste canal de venda no mercado.

De acordo com a pesquisa realizada pela Fecomércio Pernambuco com apoio do Sebrae Pernambuco, 40,8% dos recifenses já compraram pela internet, percentual acima dos números nacionais. O que não parecia tão bom começa a ficar afável. Essa percepção é confirmada também pelo levantamento feito pela Conversion, empresa especializada em Search Engine Optimization (SEO), no qual, Recife fica em 11º no ranking das capitais brasileiras que mais consomem na internet e em 3º na região Nordeste, ficando atrás apenas de Salvador e Fortaleza. Os recifenses geraram 1.339.393 pedidos em 2014, com movimentação perto dos R\$ 417 milhões.

Recife: proporção (%) de pessoas que realizam compras por internet, segundo a classe de renda familiar (em salários mínimos) - 2015



Fonte: Pesquisa direta - Instituto Fecomércio-PE.

O gráfico acima mostra uma predominância maior dos e-consumidores com renda familiar mais alta, em que mais da metade já consomem através da internet, bem como, nas faixas etárias de 18 a 29 anos (58,1%) e 30 a 49 anos (41,4%). Estes alegam que as principais razões para comprar na internet são principalmente os preços mais baixos e a praticidade/comodidade.

Já sobre as principais desvantagens de comprar na internet, os recifenses alegaram a falta de contato com o produto antes da compra (32,7%), demora na entrega do produto (31,1%) e dificuldade em realizar troca ou devolução (14%), como os principais fatores. Para aqueles que nunca compraram pela internet, os principais motivos são a insegurança na forma de pagamento ou nos sites (57,1%), falta de contato com o produto antes da compra (46,9%), dificuldade para acessar a internet (26,8%).

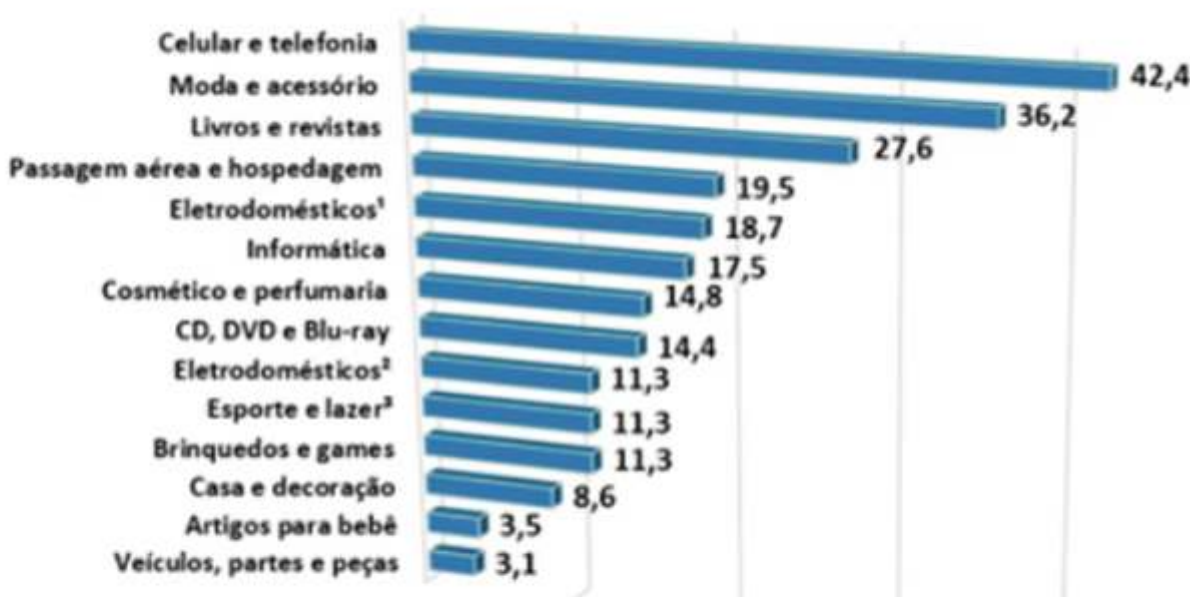
Fica evidente que uma parcela expressiva do consumidor ainda está receosa, provavelmente por

conta das fraudes que são noticiados frequentemente, mas também por conta da ausência de informações básicas em muitas lojas *online*, como CNPJ, endereço, telefone de contato, política de troca e recomendações dos clientes nas redes sociais, por exemplo. Esses detalhes são primordiais no processo de decisão de compra.

**Celular e telefonia** - Em 2015, os recifenses compraram mais celulares, moda e acessório e revistas e livros. Essas categorias também figuram no topo da lista das mais vendidas no Brasil, segundo o 32º relatório *webshopper* da e-bit, com alterações apenas na ordem dos itens mais consumidos, no caso do Recife.

Recife seguiu a tendência nacional e comprou bastante celular neste ano. Esta categoria está em primeiro lugar entre os itens mais consumidos com 42,4%. No Brasil, essa categoria contou com um aumento de 54% em 2015, quando comparado a 2014, de acordo com o estudo da e-bit.

Recife: proporção (%) de pessoas que realizam compras por internet, segundo o tipo de produto ou serviço comprado - 2015



Fonte: Pesquisa direta - Instituto Fecomércio-PE.

A soma das categorias não totaliza 100%, pois a pergunta permitia múltipla resposta.

Notas: 1) Fogão, micro-ondas, geladeira, freezer etc.; 2) Áudio e vídeo; 3) Atividades relacionadas.

A internet também é uma fonte importante de consulta para os recifenses quando o assunto é preço ou informações sobre produtos. A pesquisa mostrou que 58% deles utilizam sempre, e 13,2% quase sempre, ou seja, mais de 70% dos entrevistados têm o hábito de consultar a internet mesmo quando estão comprando na loja física. E o que eles fazem nas lojas? Comparam produtos, preço, tiram fotos e buscam informações, segundo pesquisa nacional da e-bit. Isso quer dizer que a concorrência não está apenas na loja vizinha, e sim, em qualquer parte do Brasil ou do mundo. Este fenômeno é conhecido mundialmente como *showrooming* e grandes lojas já estão conseguindo se beneficiar desse novo hábito de consumo, promovendo a integração entre a loja física e *online*.

**Crise** - Diante do cenário de retração econômica no país, o *e-commerce* também está sentindo a redução no volume de compras este ano. Mais de 45% dos e-consumidores recifenses alegaram que estão comprando menos do que o ano passado, 38,1% declararam estar comprando na mesma quantidade e apenas 16,3% disseram que estão comprando mais.

Essa redução é mais acentuada nas pessoas com renda familiar de 3 a 5 salários.

Mesmo com um ano bastante difícil a expectativa é que o *e-commerce* feche 2015 com um crescimento nominal de 15% em relação a 2014, atingindo um faturamento de R\$41,2 bilhões, de acordo com o relatório *webshopper* da e-bit.

Dessa forma o *e-commerce* pode ser uma boa oportunidade para os lojistas ampliarem suas vendas. Com preços competitivos, capacidade de prestação de serviço, principalmente atendimento e logística, e conhecimento das boas práticas de gestão e operação do negócio na internet a empresa terá um grande diferencial competitivo e estará contribuindo com a sua permanência no mercado.

Fontes: 32º edição Webshoppers, E-bit, julho 2015  
Sondagem especial E-commerce 2015, Fecomércio/PE e SEBRAE/PE, novembro 2015.  
Mapa do E-commerce no Brasil –  
<https://www.ecommercebrasil.com.br/noticias/30-cidades-que-mais-movimentam-o-comercio-eletronico-brasil/>  
(21/11/2015).

Comentários para a imprensa sobre este Boletim podem ser feito pelos telefones:

Thiago Suruagy, Analista de Comércio e Serviço do Sebrae/PE  
Telefones 81-2101 8443 e 81-9 91896724.