



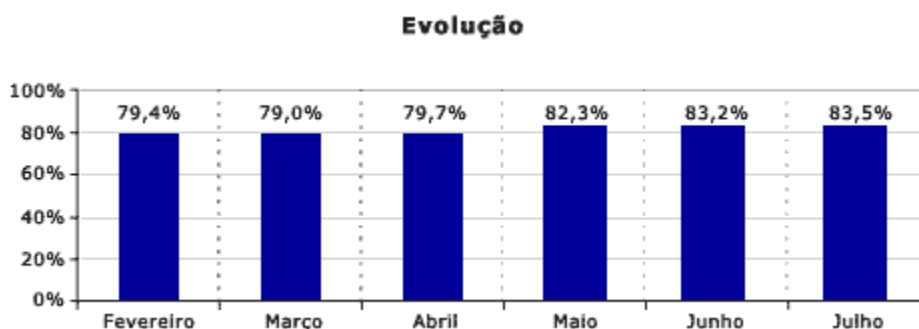
Análise mensal do comércio eletrônico

Julho 2001

<http://www.ebit.com.br/>

E-consumidores estão cada vez mais satisfeitos com suas compras online

O **índice e-bit/PwC** de Satisfação dos Consumidores de Comércio Eletrônico registrou nova alta em julho; os homens continuam sendo a maioria entre os e-consumidores.



Pelo terceiro mês consecutivo, o índice geral de satisfação do comércio eletrônico atingiu marca superior a 80%: para 83,5% dos consumidores pesquisados pela **e-bit** em julho, as lojas online atenderam satisfatoriamente as suas expectativas. Entre as dimensões de serviços avaliadas, uma mereceu destaque: 83% dos entrevistados mostraram-se satisfeitos com a navegação nas lojas virtuais. Este é o melhor desempenho obtido na avaliação do item desde que a **e-bit** passou a publicar os índices, em maio de 2000.

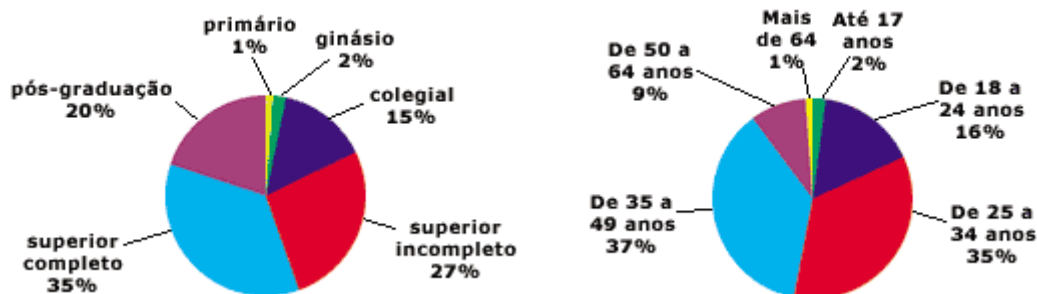
Outro dado interessante diz respeito à motivação de compras. Metade dos entrevistados alegou que já conhecia a loja previamente, ao justificar a escolha pelo estabelecimento. A participação feminina, que em março deste ano chegou a 41%, registrou queda novamente. Entre os pesquisados, 37% eram mulheres e 63% homens.

"A crise energética fez com que principalmente as mulheres diminuíssem o uso da Internet em suas residências, conseqüentemente, reduzindo também sua participação no grupo de e-consumidores que fizeram alguma transação em lojas virtuais, no mês de julho", explica o CEO da **e-bit**, André Sapoznik. "Ao atingirem as metas pré-estabelecidas pelo Governo, é possível que este público volte a crescer", afirma.

Dos homens que fizeram compras em julho, 72% possuem entre 25 e 49 anos, 35% ganham entre R\$ 1.000,00 e R\$ 3.000,00 e 62% já completaram ou estão cursando o ensino superior. O público masculino predominou entre os consumidores que fizeram compras no período das 21h às 23h, ao contrário das mulheres, que foram maioria das 11 às 17h.

Homens - Escolaridade

Homens - Idade



fonte: Grupo de pesquisas e-bit - julho/2001

Metodologia

- Os consumidores são convidados a responder uma pesquisa de satisfação após realizarem uma compra em lojas conveniadas à **e-bit**. Para garantir a credibilidade e integridade dos dados, o sistema assegura que somente compradores efetivos preencham as pesquisas.
- A satisfação geral é avaliada levando-se em conta 10 quesitos: Facilidade de Comprar, Seleção de Produtos, Informação sobre os Produtos, Preços, Navegação, Entrega no Prazo, Qualidade dos Produtos, Qualidade do Atendimento a Clientes, Política de Privacidade e Manuseio e Envio dos Produtos.
- Parceira da PriceWaterhouseCoopers, a **e-bit** tem atualmente 400 lojas conveniadas, dentro de um total de 1.046 listadas no site. Todas as lojas virtuais brasileiras estão relacionadas no site da **e-bit**.

Base Amostral

- 17.400 consumidores de todo o Brasil
- Pesquisas realizadas entre 01/07/2001 e 31/07/2001.

Parceria:

PRICEWATERHOUSECOOPERS

e-bit

© 2000-2. Todos os direitos reservados