



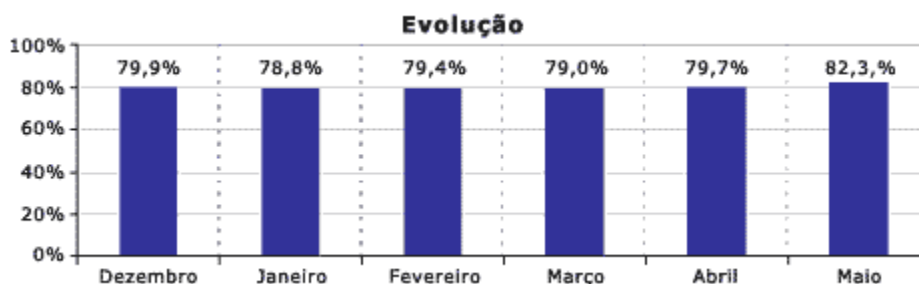
Análise mensal do comércio eletrônico

Maio 2001

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

Índice e-bit/PwC de satisfação dos consumidores de comércio eletrônico - maio/ 2001

O **índice e-bit/PwC** de satisfação do comércio eletrônico referente ao mês de maio indica que 82,3% dos consumidores online mostraram-se satisfeitos com suas compras. Pela primeira vez, desde que a pesquisa começou a ser realizada, em maio do ano passado, a margem de satisfação superou a casa dos 80%, ficando 2,6% maior do que em abril (79,7%).



No mês em que se comemorou o Dia das Mães, os homens foram maioria absoluta no que se referiu a compras pela internet: 62% contra 38% de participação feminina, este um número inferior ao registrado nos últimos cinco meses, quando o índice de compras feitas por mulheres atingiu, em média, 40%.

Os números de maio mostram outro dado importante. Diminuiu consideravelmente o número de consumidores novos e aumentou sensivelmente o de veteranos em compras online. Em maio, 19% dos consumidores estrearam na modalidade de e-commerce, contra 27% em abril. Por outro lado, 12% das compras de maio foram feitas por internautas que já realizaram mais de 10 transações comerciais na Rede. Em abril, este mesmo grupo representou 10% do total.

Dos novos consumidores online, 59% são homens, 64% gastaram até R\$ 100,00 e 40% possuem renda entre R\$ 1.001,00 e R\$ 3.000,00. A grande maioria (71%) tem entre 25 e 49 anos, sendo que 33% concluíram o ensino superior. Sua primeira experiência com compras online foi positiva: os respondentes mostraram-se satisfeitos com os preços, mas sua percepção com a qualidade dos produtos e manuseio e envio ainda é mais baixa do que o observado pelos consumidores mais experientes.

No caso dos veteranos que já realizaram mais de 10 compras pela internet, o perfil é um pouco diferente. Em média, a maioria (70%) gastou de R\$ 26,00 a R\$ 250,00 por compra. Este grupo também é formado essencialmente por homens (63%), boa parte (76%) com idade entre 25 e 49 anos, sendo que 39% possuem renda acima de R\$ 5.001,00. Em relação a preços, os veteranos são mais críticos do que os novos consumidores. Por outro lado, os índices de satisfação quanto à qualidade dos produtos e ao manuseio e envio dos mesmos são superiores.

	Novos consumidores	Consumidor veterano
Sexo	59% homens	63% homens
Idade	71% - 25 e 49 anos	76% - 25 e 49 anos
Renda	40% - R\$ 1001 a R\$ 3000	39% acima de R\$ 5001
Gasto Médio por Compra	64% até R\$ 100	70% - R\$ 26 a R\$ 250

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.
- A e-bit tem atualmente 393 lojas conveniadas, dentro de um total de 1.171 listadas no site.
- A e-bit tem uma parceria com a PriceWaterhouseCoopers, maior empresa de serviços profissionais do mundo, que verifica periodicamente a metodologia de coleta e tratamento de informações adotada pela empresa.

Base Amostral

- 17.866 consumidores de todo o Brasil
- Pesquisas realizadas entre 01/05/2001 e 31/05/2001.

Parceria:

PRICEWATERHOUSECOOPERS

e-bit

© 2000-2. Todos os direitos reservados