



# Provedores de acesso

Julho 2001

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

## **e-bit divulga perfil dos e-consumidores com base nos provedores de e-mail**

Uol é o provedor do maior grupo de e-consumidores brasileiros, mas são os assinantes da AOL que gastam mais em compras

Com 19,6%, a UOL é líder absoluta no ranking de origem dos compradores virtuais, segundo levantamento feito pela **e-bit**, empresa especializada em marketing e pesquisas online. Em segundo lugar ficou o iG, com 9,7%, seguido do BOL, com 9,2%. Quando o assunto é tíquete médio de compras, entretanto, a situação é outra. Neste caso, a liderança é da AOL, com R\$ 237,00. Terra e O Site vêm em seguida, com R\$ 228,00 e R\$ 219,00, respectivamente. "Nossas pesquisas mostram uma correlação entre tíquete médio e renda mensal dos usuários. Portanto, tíquetes médios mais altos tendem a indicar um perfil médio mais qualificado dos consumidores", explica o CEO da **e-bit**, André Sapoznik.

Embora 71% dos consumidores virtuais se concentrem na faixa etária entre 25 e 49 anos, alguns provedores contam com uma parcela significativa de compradores mais jovens. É o caso do Yahoo, que tem 23% de seus e-consumidores com idade entre 18 e 24 anos. O mesmo acontece com o Zip (22%), BOL (21%), Globo.com (20%) e Hotmail (19%). De modo geral, os homens são a maioria (63%) quando o assunto é compras online. Entretanto, esta diferença em relação à participação feminina é ainda maior no Yahoo, provedor que reúne a menor parcela de e-consumidoras (35%). No O Site, as mulheres possuem a maior representatividade, chegando a 45%.

A renda média dos consumidores virtuais é outro aspecto interessante quando analisada sua origem. De um modo geral, ela é alta: 55% dos e-consumidores brasileiros ganham acima de R\$ 3.000,00. Segundo a pesquisa, os compradores virtuais com renda mais alta estão no O Site (R\$ 5.900,00/mês), UOL (R\$ 5.700,00) e AOL (R\$5.300,00) e os de renda mais baixa utilizam provedores gratuitos, como o BOL (R\$ 4.100,00), e também o Globo.com (R\$ 4.200,00).

**Origem dos compradores virtuais,  
por provedor**

**Tíquete médio de compras online,  
por provedor**

Provedores	% das compras virtuais feitas pelos usuários do provedor	Provedores	Tíquete médio de compras virtuais por usuários do provedor
		AOL	R\$237
UOL	19,6%	Terra	R\$228
IG	9,7%	O Site	R\$219
BOL	9,2%	UOL	R\$218
Hotmail	6,1%	Globo.com	R\$214
Terra	5,4%	Hotmail	R\$195
AOL	2,8%	iG	R\$188
ZIP	2,5%	Yahoo	R\$176
Yahoo	2,3%	Zip	R\$173
Globo.com	1,2%	BOL	R\$156
O Site	0,6%		
Outros	40,6%		

Fonte: Grupo de Pesquisas e-bit - ([www.ebit.com.br](http://www.ebit.com.br)) - Julho 2001  
Amostra: 16.459 casos, correspondentes a compras virtuais em mais de 400 lojas virtuais, em 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 preenchem 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 400 lojas conveniadas, dentro de um total de 1.047 listadas no site.

### Base Amostral

- 19.857 consumidores de todo o Brasil
- Pesquisas realizadas entre 01/08/2001 e 31/07/2001.