



# **Análise mensal do comércio eletrônico**

Fevereiro 2002

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

**Para e-commerce, ano começa forte mesmo antes do Carnaval**  
Comparação com fevereiro do ano passado mostra que o tíquete médio das compras virtuais subiu 43%.

Mesmo sendo mês de Carnaval e também um mês mais curto, com apenas 28 dias, fevereiro apresentou para o ano de 2002 ótimas expectativas quando o assunto é o comércio eletrônico. Se é comum para outros setores da economia considerar que o ano só comece depois da festa nacional mais popular, para o comércio eletrônico o índice **e-bit/PricewaterhouseCoopers** mostrou que 2002 já começou em ritmo acelerado.

O índice de satisfação, que demonstra como os e-consumidores estão satisfeitos ou insatisfeitos com suas compras, atingiu 86,3%, ou seja, o maior já registrado desde janeiro de 2000, quando a **e-bit** começou a colher a opinião das pessoas que realizam compras pela Internet. No mês passado, a satisfação marcava 84,6%. "O principal fator responsável por esse aumento foi a entrega no prazo dos produtos. Cerca de 86% dos entrevistados afirmaram que estavam satisfeitos com a entrega de seus produtos. Ou seja, o trabalho de logística das lojas virtuais que se prepararam para o Natal passado continua surtindo efeito", conta Pedro Guasti, diretor da **e-bit**.

Se fevereiro demonstrou ter sido um mês mais forte do que janeiro, quando a comparação é feita com fevereiro de 2001, as diferenças são ainda maiores. O tíquete médio das compras virtuais chegou a R\$212,00 neste mês, já em fevereiro de 2001, o valor gasto era de em média R\$149,00. "Isso representa um crescimento de 43%, que se deve, principalmente, ao fato das lojas terem diversificado a oferta de produtos, como por exemplo os eletroeletrônicos", explica o Guasti.

O dado mais curioso é que os internautas que realizaram sua primeira compra gastaram mais do que e-consumidores antigos. Em média, os marinhos de primeira viagem gastaram R\$221,00, já o tíquete médio dos mais experientes (que já fizeram mais de 10 compras) ficou em R\$205,00.

### **Evolução do Tíquete Médio Em Reais**

.	fev/01	out/01	nov/01	dez/01	jan/02	fev/02
Valor médio das compras virtuais	149	205	240	251	209	212

**Fonte: grupo de pesquisas e-bit (www.ebit.com.br)**  
**Base: 15.315 pesquisas colhida entre 01/02/2002 e 28/02/2002**

## 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 400 lojas conveniadas, dentro de um total de 966 listadas no site.

## Base Amostral

- 15.315 consumidores de todo o Brasil
- Pesquisas realizadas entre 01/02/2002 a 28/02/2002.



© 2000-2. Todos os direitos reservados