

Perfil dos Consumidores do Bairro do Pajuçara



Setembro 2021

Sumário

1. Apresentação	3
2. Aspectos Técnicos.....	4
3. Descrição dos resultados	5
<i>Perfil dos consumidores</i>	<i>5</i>
<i>Hábitos de consumo.....</i>	<i>6</i>
<i>Produtos e serviços</i>	<i>6</i>
<i>Motivação</i>	<i>7</i>
<i>Gastos</i>	<i>8</i>
<i>Avaliação.....</i>	<i>8</i>
<i>Melhorias</i>	<i>9</i>
<i>Veículos de Comunicação.....</i>	<i>9</i>
4. Análise Gráfica	10
<i>Perfil dos consumidores</i>	<i>10</i>
<i>Hábitos de consumo.....</i>	<i>13</i>
<i>Gastos e formas de pagamento.....</i>	<i>21</i>
<i>Avaliação e Melhorias.....</i>	<i>22</i>
<i>Veículos de comunicação</i>	<i>24</i>

1. APRESENTAÇÃO

O bairro Pajuçara, localizado em Natal, é um dos principais bairros da região Norte da cidade. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), possui uma área de 7,66 km² e uma população estimada de 75.008 habitantes, configurando, numa densidade demográfica de 9.791 hab/km². Ainda segundo dados do IBGE, o Pajuçara é o segundo bairro mais populoso do município de Natal, ficando atrás somente de Nossa Senhora da Apresentação que possui uma população estimada de 103.110 habitantes.

Pesquisar os hábitos de consumo das pessoas visa avaliar as percepções e comportamentos diários do consumidor, por meio de entrevistas diretas com perguntas estruturadas, divididas em etapas. Assim, é verificado como um possível consumidor age em suas decisões de consumo.

Pensando nisso, a Federação do Comércio de Bens, Serviços e Turismo do Rio Grande do Norte (Fecomércio RN), por meio da Diretoria de Inovação e Competitividade, desenvolveu uma pesquisa com objetivo de conhecer o perfil, hábitos e comportamento dos consumidores que frequentam o bairro Pajuçara.

Esta pesquisa pretende oferecer às empresas da região um maior entendimento das atitudes e percepções de como os consumidores utilizam o comércio local. Estas informações serão úteis para a formulação de estratégias mais eficientes, planejamento de iniciativas de fortalecimento da economia local, contribuindo para o crescimento do comércio de Pajuçara.

2. ASPECTOS TÉCNICOS

A coleta de dados da pesquisa aconteceu entre os dias 27 e 31 de agosto de 2021. Foi utilizado o método quantitativo de pesquisa, através da realização de entrevistas pessoais do tipo face a face, com a aplicação de questionários estruturados e padronizados.

Conforme critérios estatísticos de pesquisa, foram ouvidas 501 (quinhentas e uma) pessoas. O erro amostral máximo atingido é de 4% com intervalo de confiança de 95%. Isso significa que poderá ocorrer uma variação máxima para mais ou menos nos percentuais levantados dentro da citada margem de erro.

As entrevistas foram aplicadas nas principais ruas do bairro. Para coleta das informações utilizou-se uma equipe de entrevistadores contratados pela Fecomércio RN, com experiência nesse tipo de trabalho. Após os trabalhos de campo, os questionários foram submetidos a uma checagem para verificação das respostas e da adequação dos entrevistadores aos parâmetros amostrais, medidas que são adotadas para garantir a qualidade e fidelidade dos dados coletados. Essa consistência dos dados é verificada por meio de teste estatístico, avaliação do conteúdo, lógica ou via telefone.

A pesquisa baseou-se em questionários estruturados, constando 23 perguntas, constituídas em sua maior parte por questões fechadas, sendo que algumas delas permitiam mais de uma alternativa como resposta. Nesta situação, as somas dos percentuais das respostas a essas questões, ultrapassam cem por cento.

Para tabulação das informações fez-se uso de planilhas eletrônicas e criação de tabelas codificadas dos dados colhidos. Foram utilizadas técnicas estatísticas para a análise das informações coletados.

A análise dos dados foi feita de forma descritiva e analítica, tirando conclusões que auxiliam a descrever a opinião da população, através de interpretação de gráficos e tabelas.

3. DESCRIÇÃO DOS RESULTADOS

Perfil dos consumidores

A primeira etapa da pesquisa buscou identificar “quem é” o consumidor do bairro Pajuçara. Para isso, foram levantadas informações sobre sexo, faixa etária, escolaridade, renda da família e local de residência. Quanto ao gênero do público, foi observado um equilíbrio. As mulheres representam 51,1% do total de pessoas que circulam pelo bairro, já os homens somam 48,9%.

Com relação à faixa etária, os consumidores que movimentam o comércio e serviços do bairro são, em sua maioria, jovens e adultos. O percentual de pessoas com 45 anos ou mais é de 49,9%. A presença de consumidores com menos de 45 anos também é significativa. Pessoas de 25 a 34 anos correspondem a 21,6%; de 35 a 44 anos somam 17,4%; e de 18 a 24 anos equivalem a 11,2% do público.

A escolaridade que mais representa os consumidores que frequentam o Pajuçara é a de nível médio (65,7%). O ensino fundamental corresponde 19,4%, e o percentual de ensino superior ou mais encontra-se na faixa dos 15%.

Na análise econômica, 39,9% dos consumidores possuem renda familiar entre 01 e 03 salários mínimos. O restante se divide entre rendimentos menores e maiores: 26,9% têm renda familiar de até 01 salário mínimo; 24% entre 03 e 05 salários mínimos; e apenas 9,2% afirmaram possuir rendimentos familiares acima de 05 salários. A renda média familiar geral foi calculada em 2,5 salários mínimos.

Sobre a origem dos consumidores que frequentam os comércios e serviços do Pajuçara, verificou-se, na pesquisa, que a maioria das pessoas são do próprio bairro, correspondendo a 79,6% do público. O número de pessoas que residem em outras localidades representa 20,4% do público. São consumidores que vem de outros bairros da cidade e até de outras cidades do estado.

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Hábitos de consumo

O mercado em que atuam as empresas é extremamente competitivo. O consumidor, torna-se cada dia mais exigente e com maior poder de escolha. Para enfrentar a competitividade as empresas precisam estar se reinventando a todo momento. Nesse sentido, conhecer os hábitos de consumo é fundamental.

Os dados da pesquisa mostram que a maioria (68,5%) dos consumidores do Pajuçara preferem adquirir seus produtos ou serviços no próprio bairro. Apesar disso, 31,5% das pessoas entrevistadas disseram que não dão preferência ao comércio local.

Com relação à facilidade de encontrar o que procura nos estabelecimentos empresariais do bairro, 54,1% dos consumidores afirmaram que acham tudo no Pajuçara. Por outro lado, é significativo o número de pessoas que precisam ir até outra localidade (45,9%) para encontrar o que necessita.

Questionados com que frequência buscam comércios e serviços em outras localidades, 51,9% dos consumidores disseram que apenas às vezes; 19,8% revelaram que nunca procuram lojas de outros bairros ou cidades. 14,6% relataram que sempre vão a outras localidades e 13,8% confirmaram que na maioria das vezes compram em bairros ou cidade diferentes.

Sobre o Pajuçara, o levantamento apurou com qual frequência os consumidores consomem no bairro e notou-se que a compra é recorrente. Afinal, a maioria, de 68,5%, afirma comprar sempre no comércio da região, enquanto outros 29,7% revelaram que compram as vezes. E somente 1,8% não costumam comprar.

Produtos e serviços

A lista de produtos e serviços mais procurados no bairro é bem diversificada. Entre os mais citados estão itens de alimentos e bebidas (78%), vendidos em estabelecimentos como supermercados, mercearias, conveniência, lanchonetes, bares e restaurantes do bairro; a seguir aparecem os itens de vestuário (40,3%); medicamentos (37,5%); cama, mesa e banho (6,6%);

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

material de construção (4,6%); eletrônicos e informática (4,4%); artigos para festas (4%); brinquedos (3,8%); perfumes e cosméticos (2,8%); eletrodomésticos (2,2%) entre outros.

Os consumidores que participaram da pesquisa informaram que visitam a área comercial do Pajuçara, em média, dez dias no mês. Estratificando os dados, 35,3% dos entrevistados disseram que frequentam até 5 dias por mês o local; 30,3% declararam que circulam pelo bairro de 6 a 10 dias por mês; 14,4% entre 11 e 15 dias no decorrer do mês; 13,8% entre 16 a 20 dias; e 6,2% revelaram que vão acima de 20 dias.

O deslocamento a pé é o principal meio utilizado para frequentar a área comercial do bairro, sendo apontado por 61,9% dos entrevistados. O automóvel particular é a opção usada por 22,4% do público. Em seguida estão a moto (9,4%); ônibus (3,6%); transporte por aplicativo (1,6%); bicicleta (0,8%); entre outros (0,4%).

Motivação

O estudo da Fecomércio também questionou quais são os principais motivadores para as pessoas comprarem no comércio do bairro, e 62,9% responderam que é pelo fácil acesso devido à localização. Outros 39,3% relataram que gostam do preço praticado pelos estabelecimentos do bairro. Posteriormente com menores índices aparecem qualidade dos produtos (6,2%); opções de lojas (6,2%); variedade de produtos (3,2%); atendimento (2,6%); propaganda (1,4%); formas de pagamento (1,2%); e tradição (0,8%).

No que se refere ao tempo que passam no comércio do bairro, quando frequentam o local, cerca de 50% (exatos 48,3%) dos consumidores disseram que ficam entre 30min e 1h; 28,9% afirmaram que passam apenas 30min; 18,6% ficam entre 1h e 2h no local; e 4,4% relataram que permanecem mais de 2h circulando pela área comercial do bairro. A média geral calculada foi de 55 minutos.

Pesquisar preços antes de efetuar as compras também é um hábito dos consumidores que frequentam a área comercial de Pajuçara. Seis em cada dez (61,7%) dos consumidores deste comércio de rua praticam a pesquisa de preço. Ao passo que 38,3% disseram que compram sem pesquisar. As mulheres (66,8%) pesquisam preços mais que os homens (56,3%). Por renda

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

familiar, os consumidores com rendimentos de até 1 salário mínimo (73,3%) são os que mais pesquisam preços. No estrato da faixa etária, quem mais pesquisa possui idade de 25 a 34 anos (73,1%).

Gastos

Sobre o valor gasto quando vão à área comercial do Pajuçara, 37,1% disseram que compram entre R\$ 51,00 e R\$ 100,00; seguidos pelos que desembolsam entre R\$ 101,00 e R\$ 200,00 (25,9%). Outros 15,8% falaram que costumam gastar até R\$ 50,00; 11,4% gastam entre R\$ 201,00 e R\$ 300,00. Além disso, 9,8% declararam que gastam acima de R\$ 300,00, quando compram no comércio do Pajuçara. Sendo R\$ 132,44 o valor médio das compras.

O consumidor que reside no Pajuçara gasta em média R\$ 131,78 quando frequenta o comércio ou serviços do bairro: enquanto os consumidores de outras localidades gastam em média R\$ 134,65. O público mais jovem é o que gasta o menor valor, em média, R\$ 107,59, já as pessoas com 45 anos ou mais gastam, em média, R\$ 143,90. Os consumidores com ganhos familiares entre 03 e 05 salários são os que desembolsam as maiores cifras no comércio, em média, R\$ 146,67, ao passo que os com rendimentos de até 01 salário mínimo gastam em média R\$ 112,78.

A pesquisa também identificou as formas de pagamento mais utilizadas. A maioria respondeu que utiliza a modalidade à vista no dinheiro (64,7%). Após surge o uso do cartão de crédito (35,1%), divido entre vencimento (24%), débito (5,6%) e parcelado (5,6%).

Os consumidores disseram que o melhor turno do dia para fazer compras no bairro é pela manhã, com 57,1% das indicações das pessoas. Sendo o sábado (20,2%) o dia com maior número de citações, logo após vem a quarta-feira (17,6%); quinta-feira (15%); segunda-feira (13%); terça-feira (13%); sexta-feira (12,8%); e domingo (8,6%).

Avaliação

Os resultados obtidos a partir do estudo, no entanto, vão além dos hábitos de consumo. A pesquisa também avaliou a percepção das pessoas sobre o comércio e serviços do local, e os dados apontam que os estabelecimentos empresariais do bairro atendem às necessidades dos

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

consumidores, haja vista, que a maioria do público que frequenta o local considera o comércio e serviços da área como bom (60,1%) ou ótimo (22,4%); apenas 17,6% dos entrevistados avaliaram como regular (16,2%), ruim (0,8%) ou péssimo (0,6%).

Melhorias

Quanto às sugestões de melhorias para o comércio do bairro, na opinião de 31,5% dos consumidores, a segurança pública na área comercial do bairro deveria ser melhorada. A variedade de lojas (22,3%) também é uma reivindicação dos consumidores; assim como, um melhor preço (20,4%) e a diversidade de produtos (19,8%).

Ademais, o atendimento dos estabelecimentos foi citado por 8,4% dos entrevistados, como ponto para ser aprimorado, bem como a questão da falta de estacionamentos (6%). Já 5,2% dos entrevistados mencionaram que o trânsito local atrapalha bastante os consumidores. Enquanto 5,2% solicitam mais serviços bancários no bairro. 4,8% querem mais estrutura e vitrines nas lojas e 2,2% pleiteiam melhores formas de pagamento dos estabelecimentos. Outros fatores relatados foram melhorias na organização das lojas (2%); qualidade dos produtos (1,8%); comodidade (0,8%); horário de funcionamento (0,6%); propaganda do local (0,4%); limpeza (0,2%); entre outros.

Veículos de Comunicação

Sobre os meios de comunicação que os consumidores gostariam de ver divulgação ou propaganda do bairro, a televisão apareceu com 45,5% das menções. Além disso, as mídias sociais vêm logo após, com 37,1% das citações; seguida pela internet em geral (9,2%). Outros canais mencionados foram rádio (6%); jornal/revista (5,4%); carro de som (2,2%); e-mail (1,2%); panfleto (0,4%) e blogs (0,2%).

Esses e outros resultados podem ser vistos ao longo do relatório.

4. ANÁLISE GRÁFICA

Perfil dos consumidores

Gráfico 01 – Sexo

Fonte: Fecomércio RN

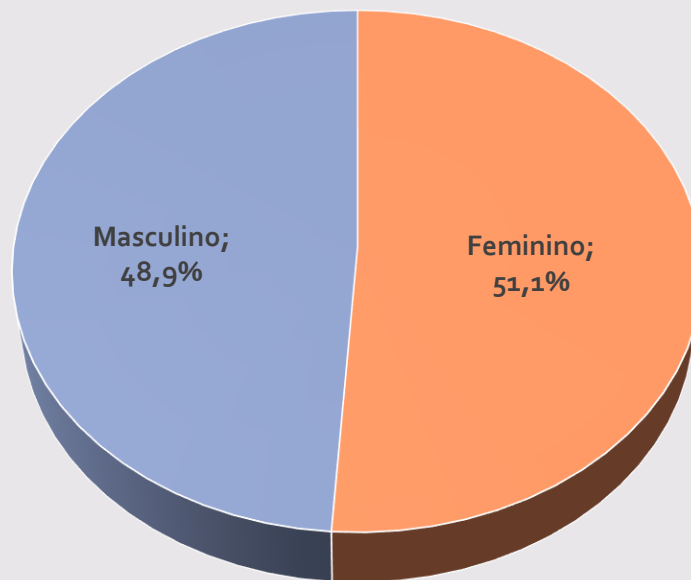


Gráfico 02 – Faixa etária

Fonte: Fecomércio RN

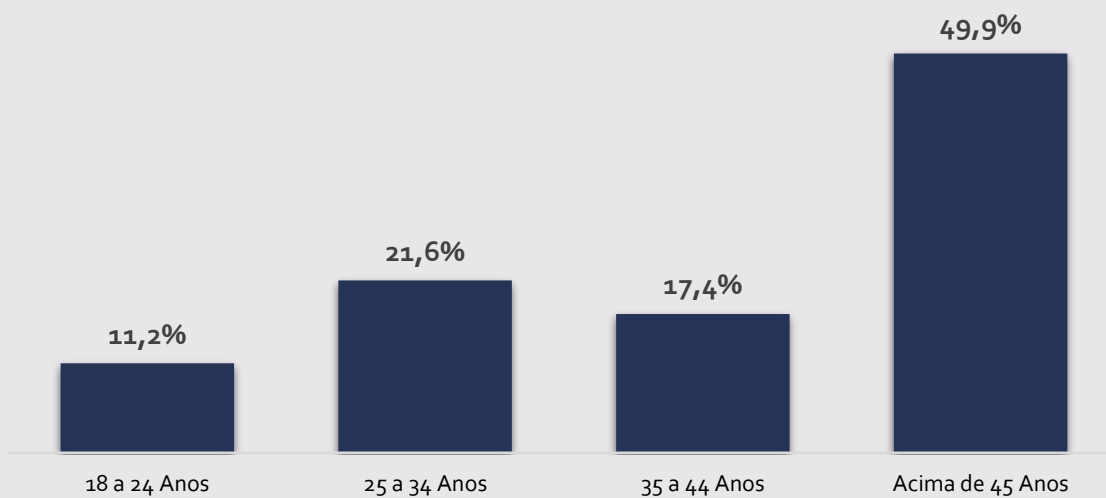


Gráfico 03 – Escolaridade

Fonte: Fecomércio RN

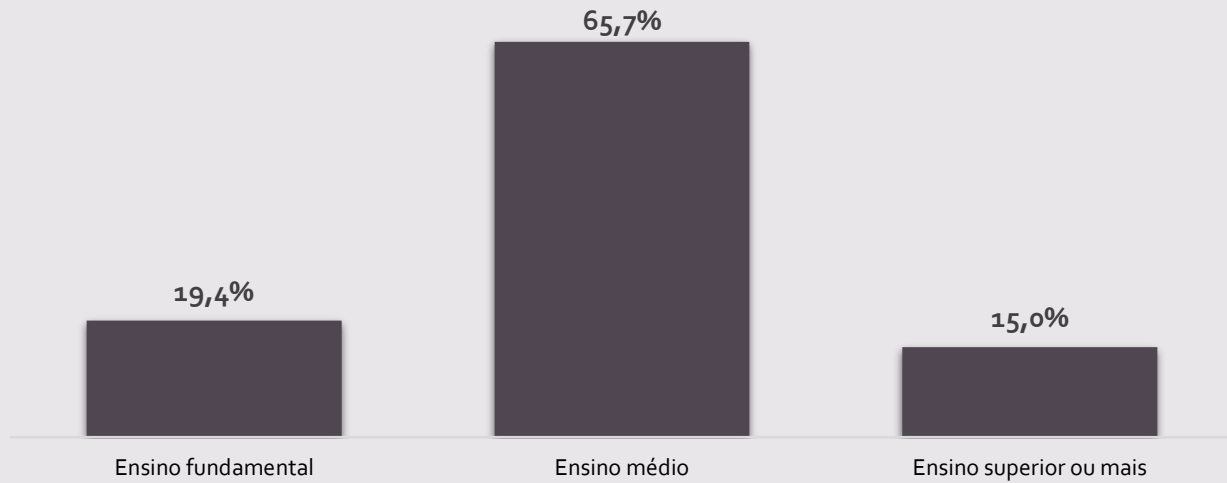
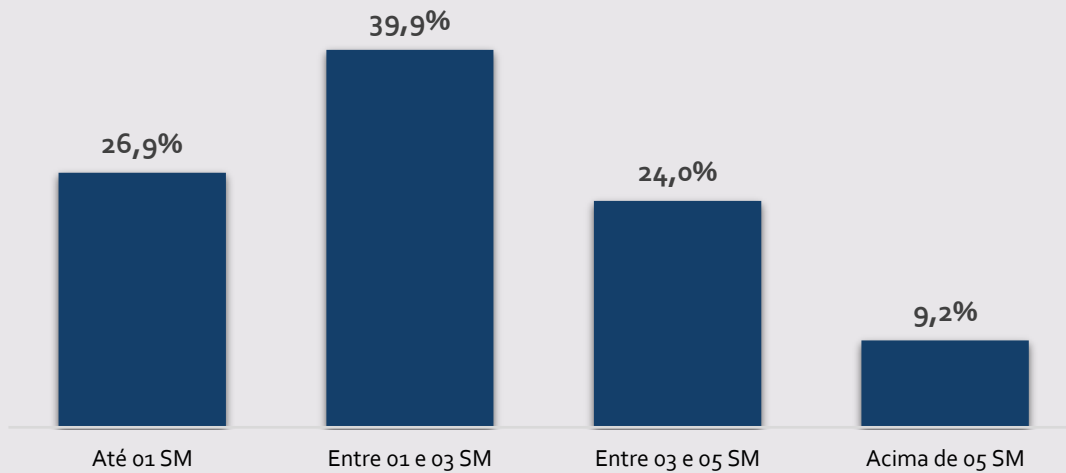


Gráfico 04 – Renda Familiar

Fonte: Fecomércio RN



DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE

Tabela 01 – Local de residência.

Fonte: Fecomércio RN

Rótulos de Linha	%
Pajuçara	79,6%
Lagoa Azul	11,8%
Extremoz	1,8%
Potengi	1,6%
Nova República	0,8%
Alecrim	0,6%
Igapó	0,6%
Nossa Senhora da Apresentação	0,6%
Cidade da Esperança	0,4%
São Gonçalo do Amarante	0,4%
Barra de Maxaranguape	0,2%
Jadins/São Gonçalo	0,2%
Mãe Luiza	0,2%
Maria de Fátima	0,2%
Nova Natal	0,2%
Santa Catarina	0,2%
Soledade	0,2%
Não Informado	0,4%

Hábitos de consumo

Gráfico 05 – O (a) Sr (a) tem preferência para realizar compras no comércio ou serviços de Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN

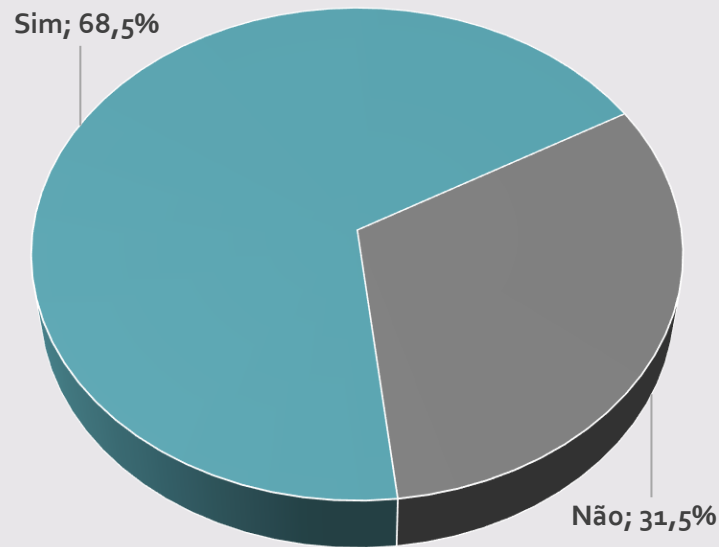


Gráfico 06 – Acha facilmente produtos no comércio ou serviços do Pajuçara ou precisa ir a outro bairro?

Fonte: Fecomércio RN

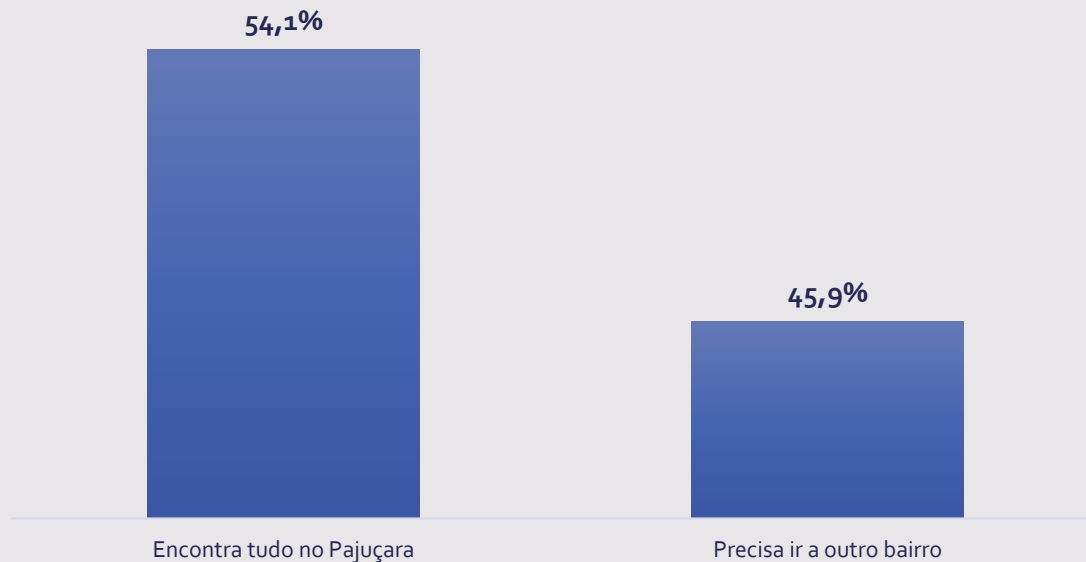


Gráfico 07 – Com que frequência vai a outros bairros em busca por comércio ou serviços?

Fonte: Fecomércio RN

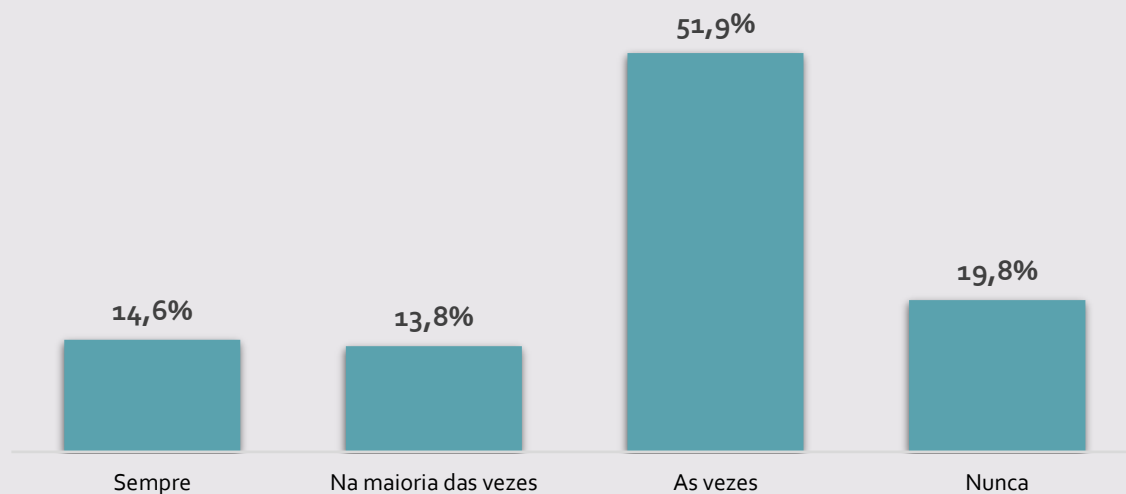


Tabela 02 – Quais outros bairros você mais costuma ir buscar por produtos e serviços?

Fonte: Fecomércio RN

Conjunto/Bairro/Cidade	%
Alecrim	27,9%
Potengi	20,2%
Nova Natal	7,6%
Igapó	6,6%
Lagoa Azul	6,4%
Centro/Cidade Alta	5,4%
Santa Catarina	1,6%
Extremoz	0,8%
Lagoa Seca	0,8%
Panatis	0,8%
Santarém	0,4%
Boa Sorte	0,4%
Gramoré	0,4%
Lagoa Nova	0,4%
Nossa Senhora da Apresentação	0,4%
Ponta Negra	0,4%
Rocas	0,4%
São Gonçalo do Amarante	0,4%
Barro Vermelho	0,2%
Cidade Praia	0,2%
Jardim Progresso	0,2%
Parnamirim	0,2%
Petrópolis	0,2%
Ribeira	0,2%
Outros	1,8%
Nenhum	17,4%

Gráfico 08 – Com que frequência o (a) sr. (a) compra no comércio ou serviços do Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN

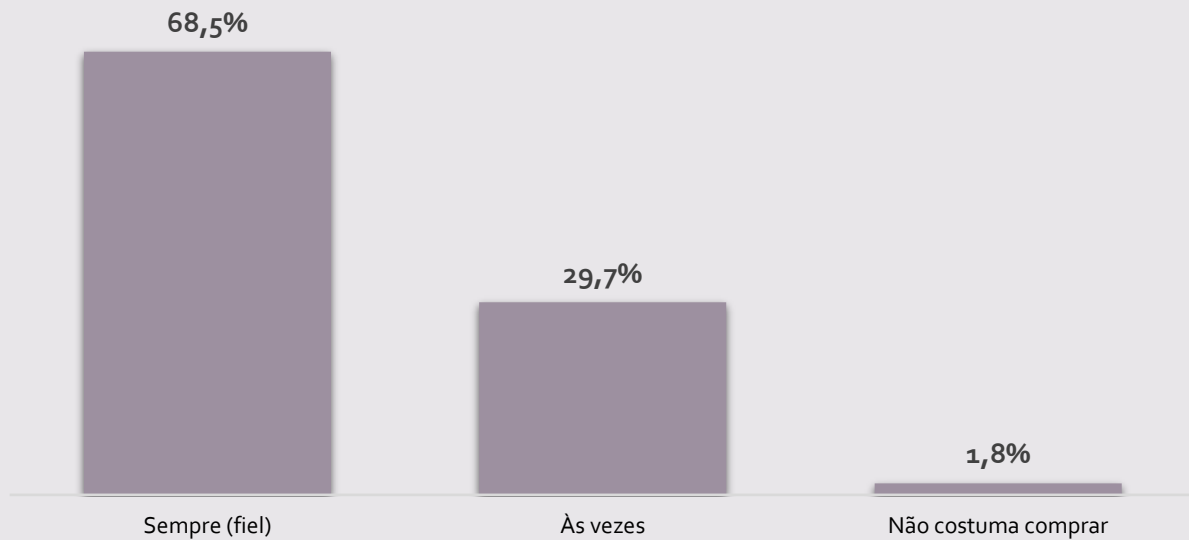


Gráfico 09 – Durante um mês, quantos dias o (a) sr. (a) frequenta o comércio ou serviços do Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN

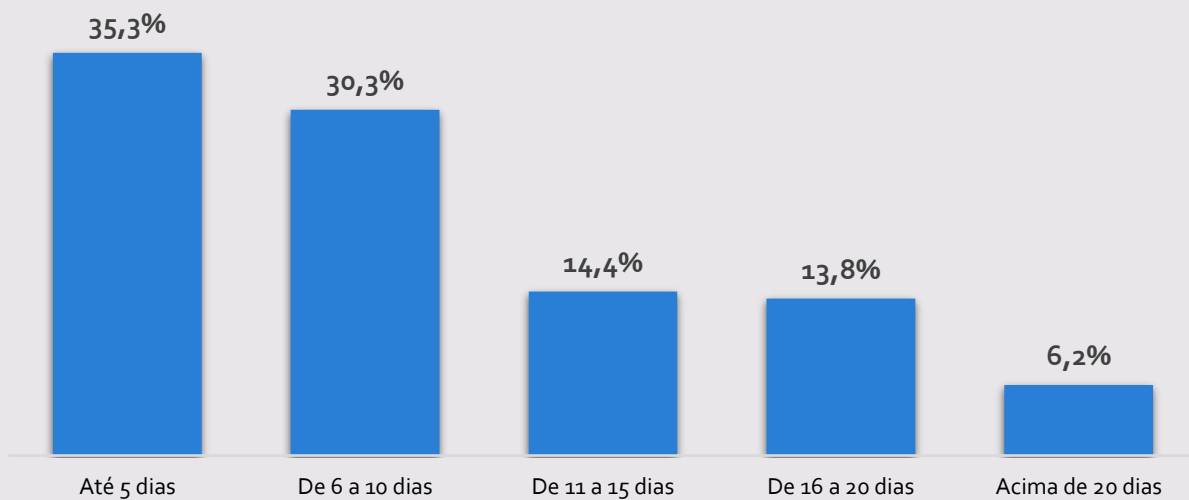


Gráfico 10 – Meio de transporte utilizado para frequentar/chegar ao Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN

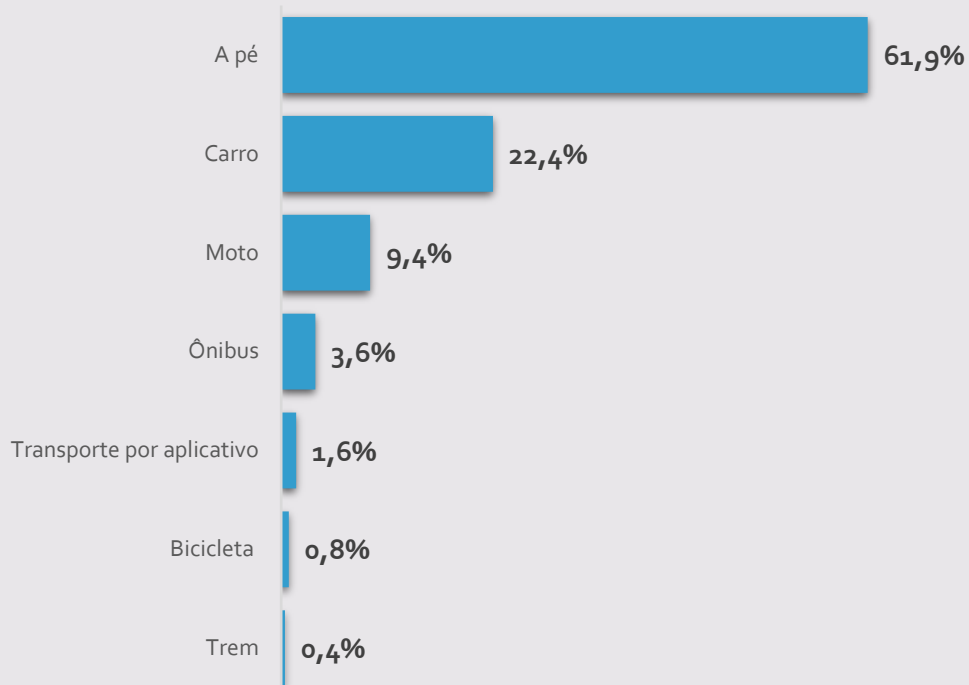


Gráfico 11 – Quais fatores influenciam na escolha em comprar no comércio ou serviços do Pajuçara? (Múltipla resposta)

Fonte: Fecomércio RN

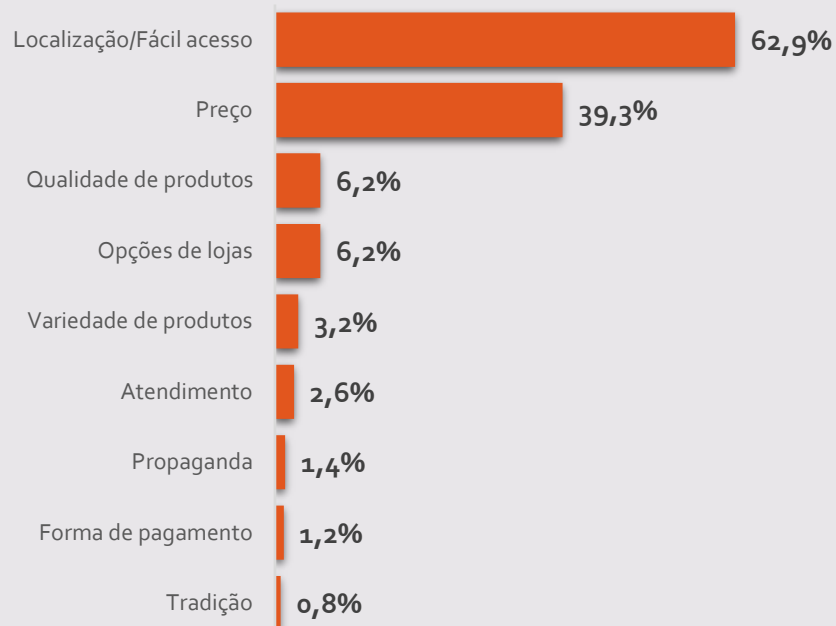


Gráfico 12 – Costuma realizar pesquisa de preço quando faz compras no Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN

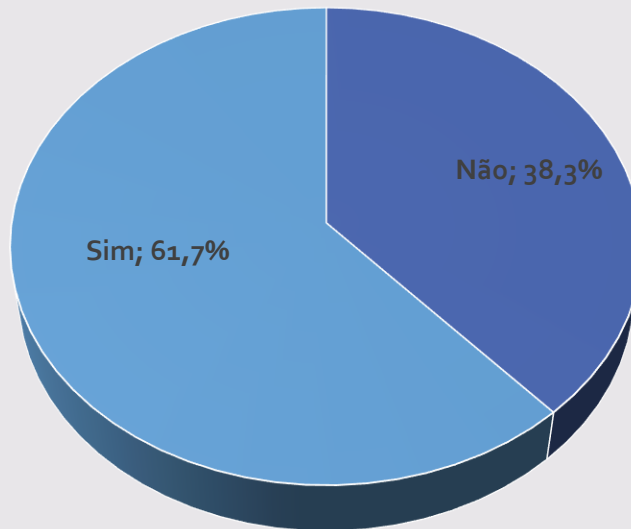


Tabela 03 – Pesquisa de preço por gênero, faixa etária e local de residência.

Fonte: Fecomércio RN

Rótulos de Linha	Gênero		Faixa etária				Local de residência	
	Feminino	Masculino	18 a 24 Anos	25 a 34 Anos	35 a 44 Anos	Acima de 45 Anos	Pajuçara	Outros
Não	33,2%	43,7%	50,0%	26,9%	31,0%	43,2%	40,6%	30,7%
Sim	66,8%	56,3%	50,0%	73,1%	69,0%	56,8%	59,4%	69,3%

Tabela 04 – Pesquisa de preço por escolaridade e renda familiar.

Fonte: Fecomércio RN

Rótulos de Linha	Escolaridade			Renda familiar			
	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior ou mais	Até 01 SM	Entre 03 e 05 SM	Entre 01 e 03 SM	Acima de 05 SM
Não	33,0%	38,9%	42,7%	26,7%	39,2%	45,0%	41,3%
Sim	67,0%	61,1%	57,3%	73,3%	60,8%	55,0%	58,7%

**Gráfico 13 – Que tipo de produto ou serviço o (a) sr. (a) procura no comércio do Pajuçara?
(Múltipla resposta)**

Fonte: Fecomércio RN

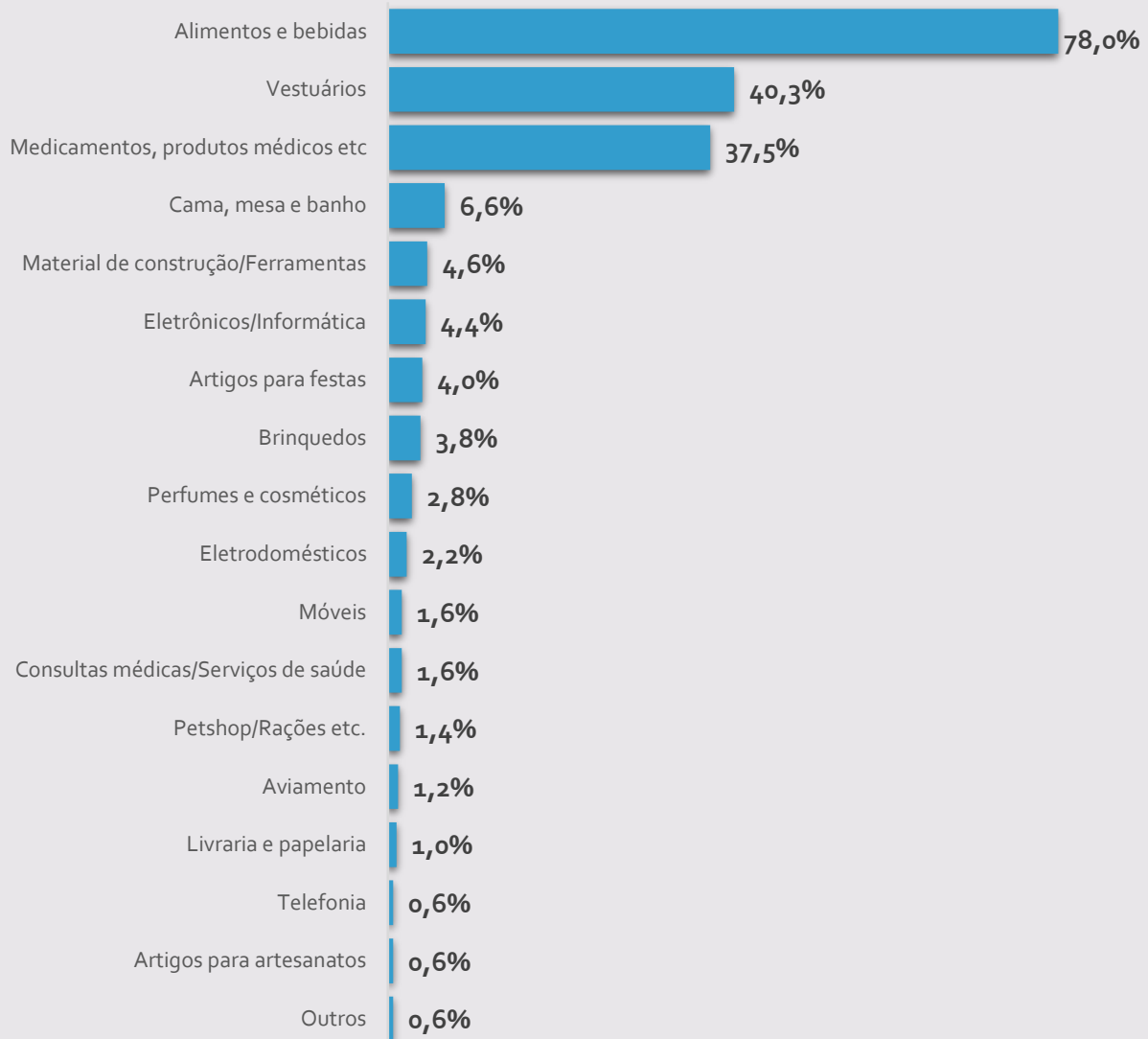


Gráfico 14 – Qual o melhor dia da semana para comprar no comércio do Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN

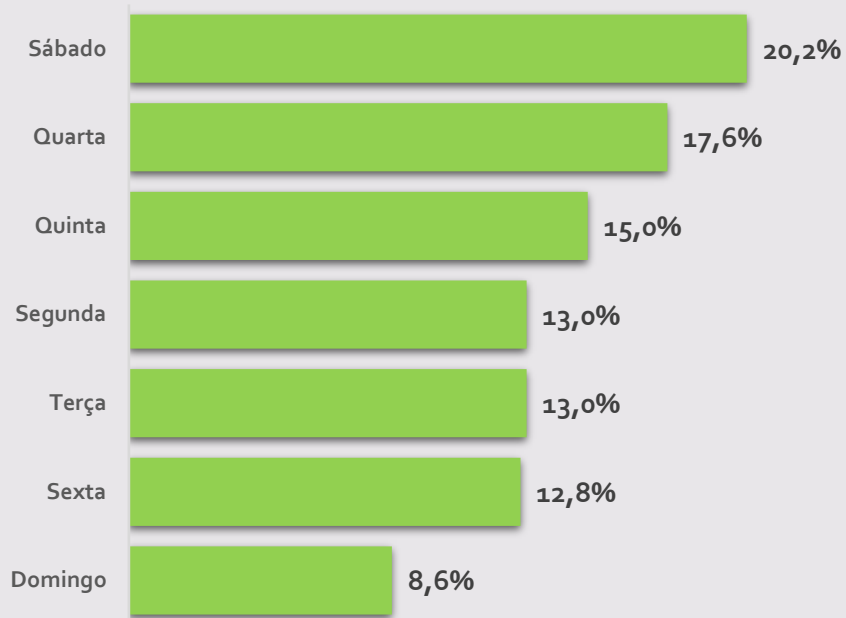


Gráfico 15 – Qual o melhor período para fazer compras no bairro?

Fonte: Fecomércio RN

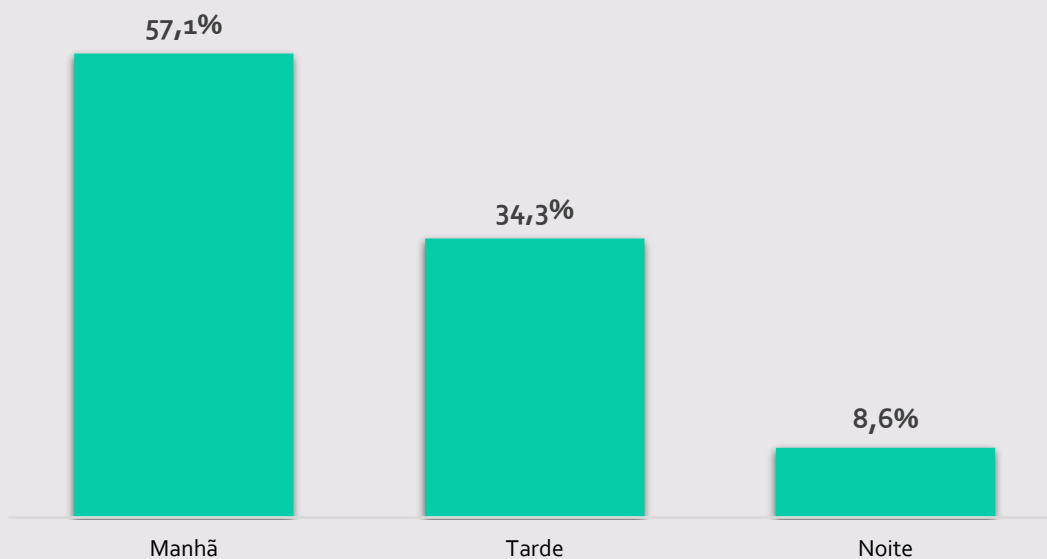


Gráfico 16 – Quando frequenta o Pajuçara, quanto tempo passa em média?

Fonte: Fecomércio RN

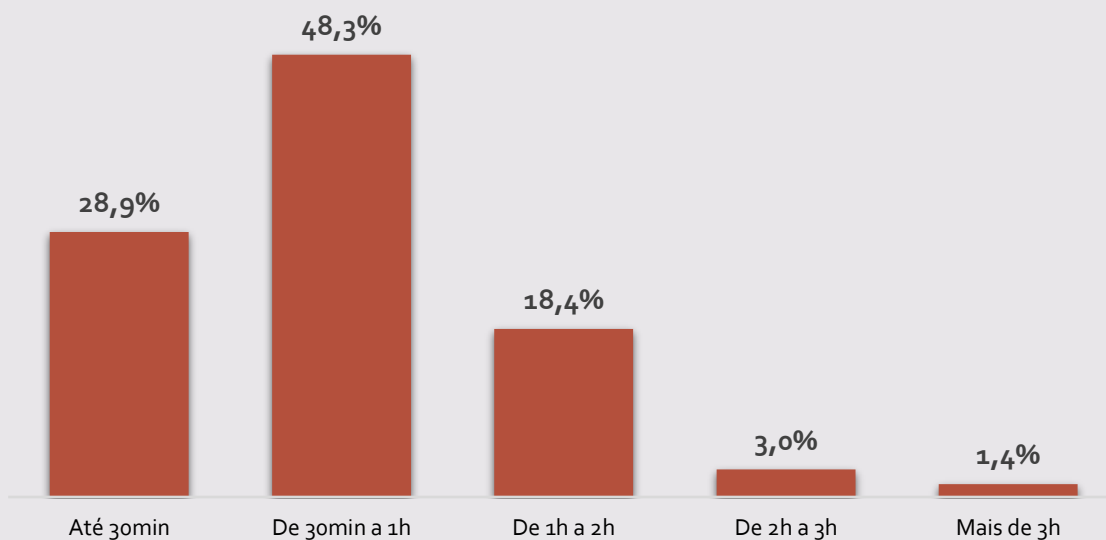
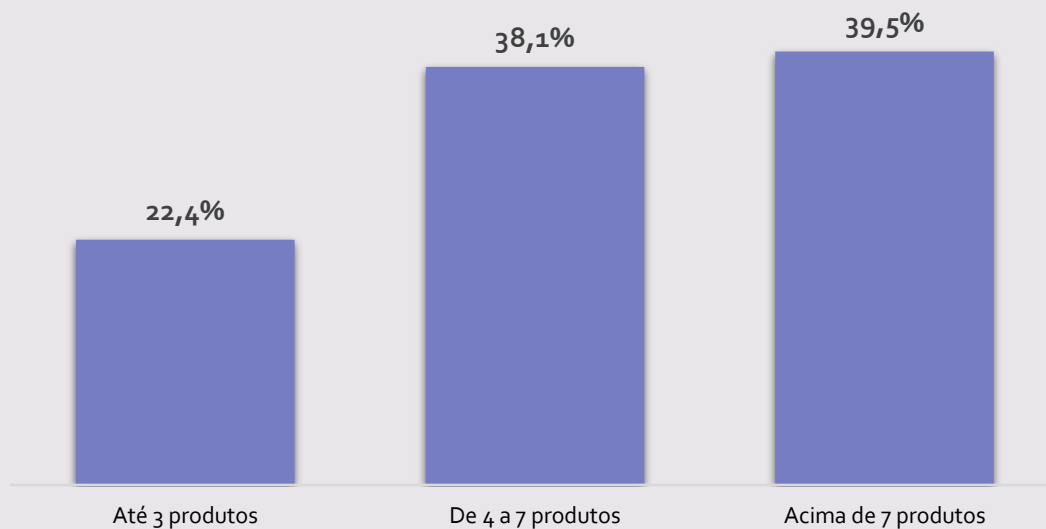


Gráfico 17 – Quando realiza compras no comércio do Pajuçara, quantos produtos compra em média?

Fonte: Fecomércio RN



Gastos e formas de pagamento

Gráfico 18 – Quando compra no comércio do Pajuçara, quanto gasta em média?

Fonte: Fecomércio RN

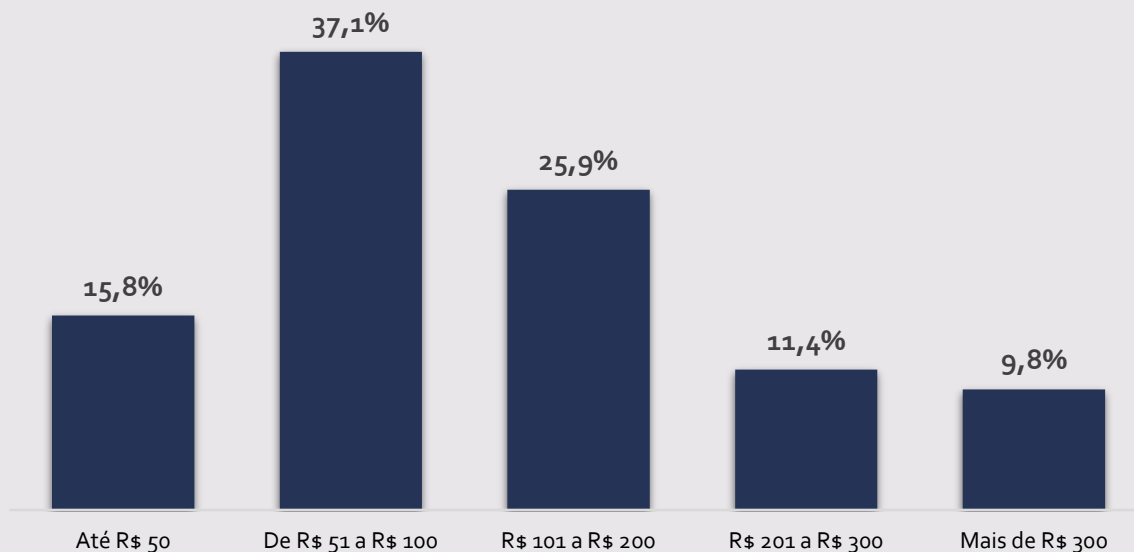


Tabela 05 – Gastos por gênero, faixa etária e local de residência.

Fonte: Fecomércio RN

Rótulos de Linha	Gênero		Faixa etária				Local de residência	
	Feminino	Masculino	18 a 24 Anos	25 a 34 Anos	35 a 44 Anos	Acima de 45 Anos	Pajuçara	Outros
Até R\$ 50	15,6%	15,9%	25,0%	20,4%	10,3%	13,6%	15,2%	17,5%
De R\$ 51 a R\$ 100	36,7%	37,6%	41,1%	43,5%	47,1%	30,0%	37,2%	36,8%
R\$ 101 a R\$ 200	27,0%	24,9%	21,4%	18,5%	20,7%	32,0%	27,1%	21,9%
R\$ 201 a R\$ 300	11,3%	11,4%	10,7%	7,4%	11,5%	13,2%	11,4%	11,4%
Mais de R\$ 300	9,4%	10,2%	1,8%	10,2%	10,3%	11,2%	9,0%	12,3%
Média R\$	R\$ 132,23	R\$ 132,65	R\$ 107,59	R\$ 119,68	R\$ 131,32	R\$ 143,90	R\$ 131,78	R\$ 134,65

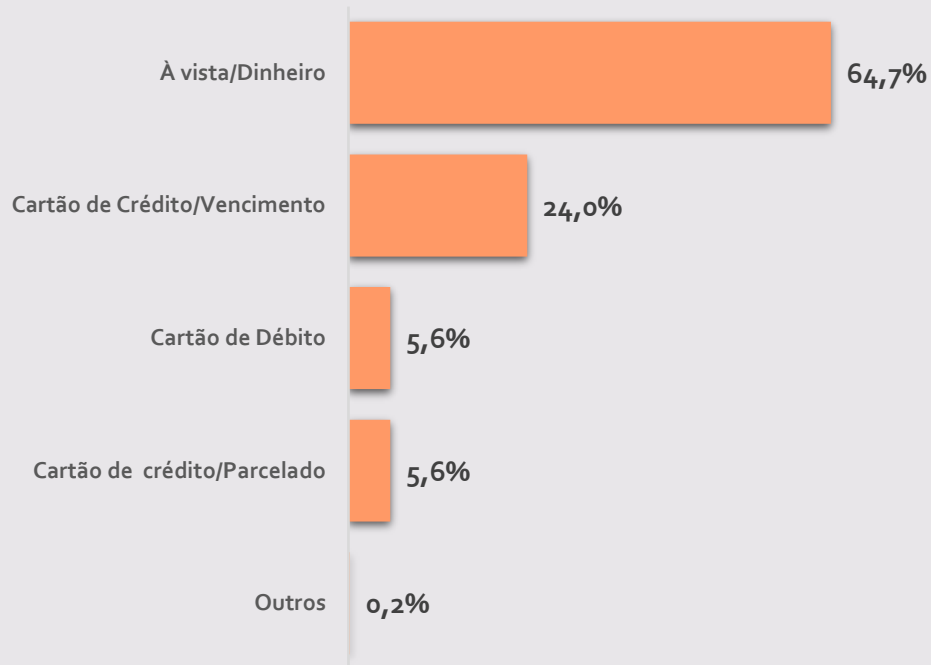
Tabela 06 – Gastos por escolaridade e renda familiar.

Fonte: Fecomércio RN

Rótulos de Linha	Escolaridade			Renda familiar				Total Geral
	Ensino fundamental	Ensino médio	Ensino superior ou mais	Até 01 SM	Entre 01 e 03 SM	Entre 03 e 05 SM	Acima de 05 SM	
Até R\$ 50	13,40%	17,00%	13,30%	21,50%	14,00%	10,80%	19,60%	15,80%
De R\$ 51 a R\$ 100	39,20%	35,90%	40,00%	42,20%	35,50%	35,00%	34,80%	37,10%
R\$ 101 a R\$ 200	24,70%	26,70%	24,00%	23,70%	26,00%	27,50%	28,30%	25,90%
R\$ 201 a R\$ 300	10,30%	11,20%	13,30%	5,90%	15,00%	12,50%	8,70%	11,40%
Mais de R\$ 300	12,40%	9,10%	9,30%	6,70%	9,50%	14,20%	8,70%	9,80%
Média R\$	R\$ 136,08	R\$ 131,00	R\$ 134,00	R\$ 112,78	R\$ 138,63	R\$ 146,67	R\$ 126,09	R\$ 132,44

Gráfico 19 – Qual a forma de pagamento que o (a) sr. (a) utiliza, quando compra no comércio do Pajuçara?

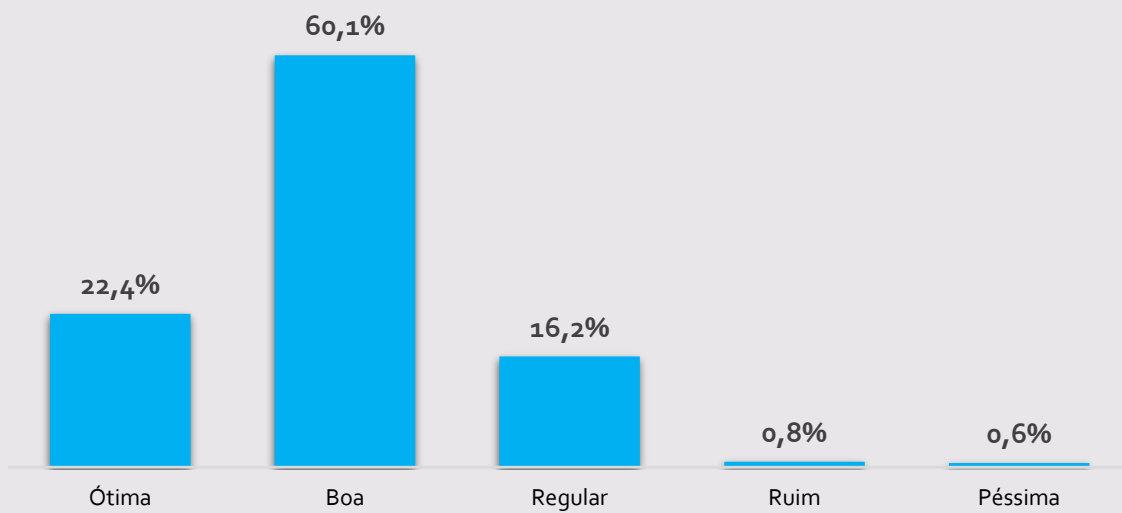
Fonte: Fecomércio RN



Avaliação e Melhorias

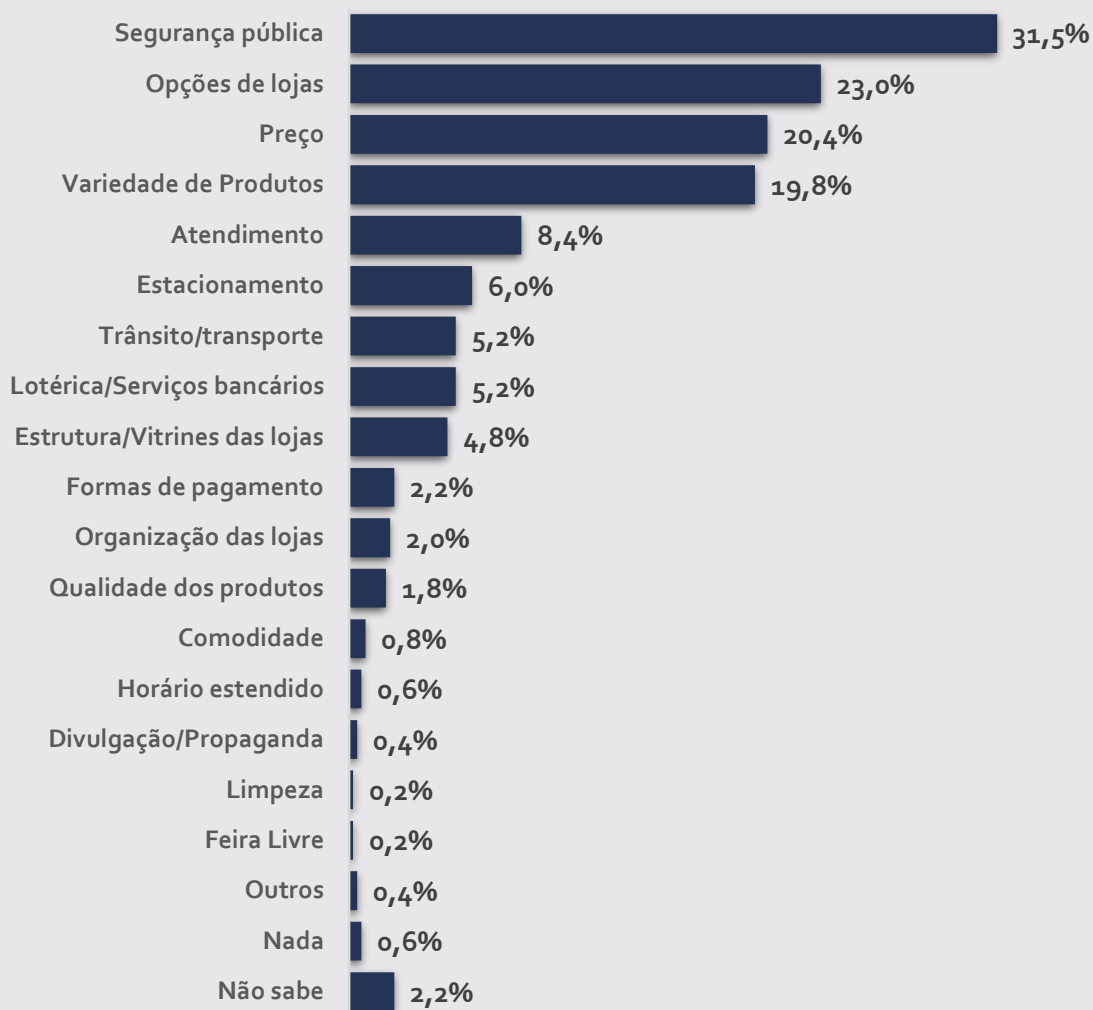
Gráfico 20 – Qual imagem que você tem do comércio e serviços do Pajuçara?

Fonte: Fecomércio RN



**Gráfico 21 – Na sua opinião, o que deveria ser melhorado no comércio e serviços do Pajuçara?
(Múltipla Resposta)**

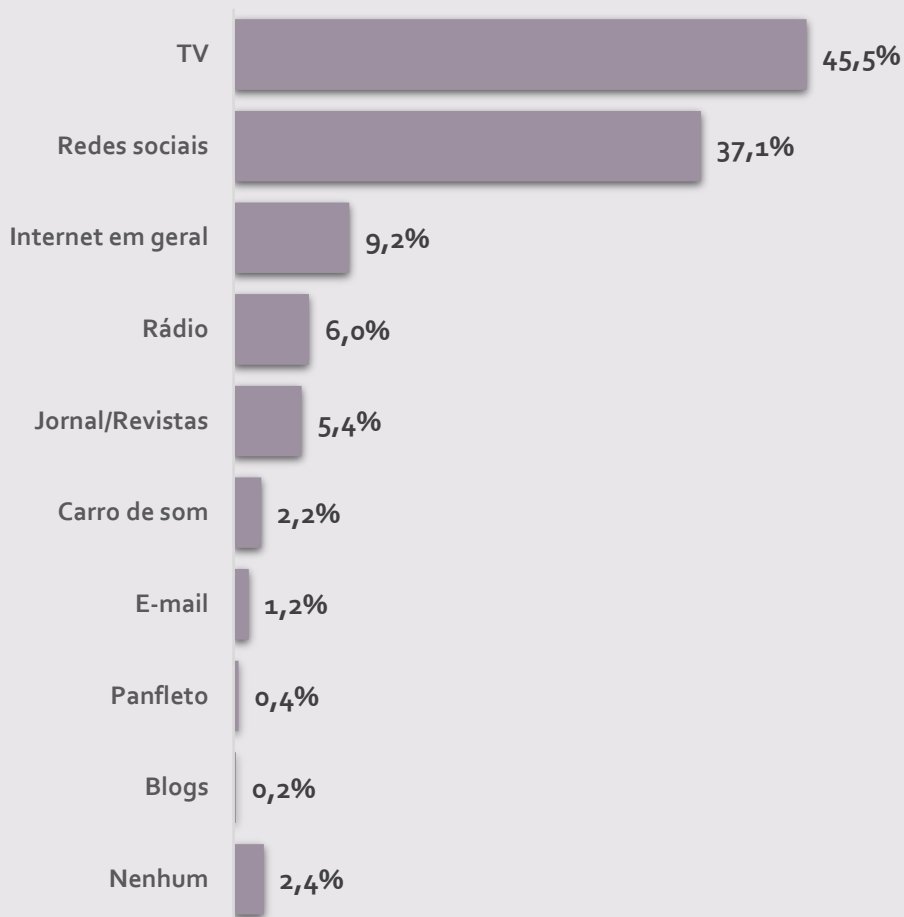
Fonte: Fecomércio RN



Veículos de comunicação

Gráfico 22 – Em quais veículos de comunicação o (a) sr. (a) gostaria de ver propaganda do comércio e serviços do Pajuçara? (Múltipla resposta)

Fonte: Fecomércio RN



**PRESIDENTE DA FEDERAÇÃO DO COMÉRCIO DE BENS, SERVIÇOS E TURISMO
DO RIO GRANDE DO NORTE**

Marcelo Fernandes de Queiroz

DIRETORIA DE INOVAÇÃO E COMPETITIVIDADE DA FECOMÉRCIO RN

Luciano Kleiber

Diretor

Lívia Aires

Assessora Técnica

EQUIPE DE PESQUISA DA FECOMÉRCIO RN

Tiago Chacon Fontoura

Estatístico

Nivaldo Gonçalves

Maria do Socorro

Jacqueline Aires

Mônica Araújo

Maria Eduarda

Pesquisadores