

E-BOOK 2025

**PERFIL DOS CONSUMIDORES
LOJAS FÍSICAS E ONLINE**

PERFIL DOS CONSUMIDORES EM LOJAS FÍSICAS E ONLINE

Apesar do equilíbrio no comportamento em comparação a 2024, e-commerce foi apontado como preferência de 49,4% dos entrevistados, enquanto 26,3% ainda preferem adquirir itens em lojas físicas. Clientes priorizam conveniência, bom atendimento e confiança.

A pesquisa mostrou equilíbrio no comportamento de compra, apesar do e-commerce representar a preferência 49,4% dos entrevistados, 26,3% ainda adquirem, majoritariamente, em lojas físicas.

Outros 18,1% frequentam exclusivamente lojas físicas e 6,2% terceirizam suas transações.

A pesquisa realizada pelo Núcleo de Informações de Mercado da entidade verificou que em ambos os canais há busca por conveniência, bom atendimento e confiança.

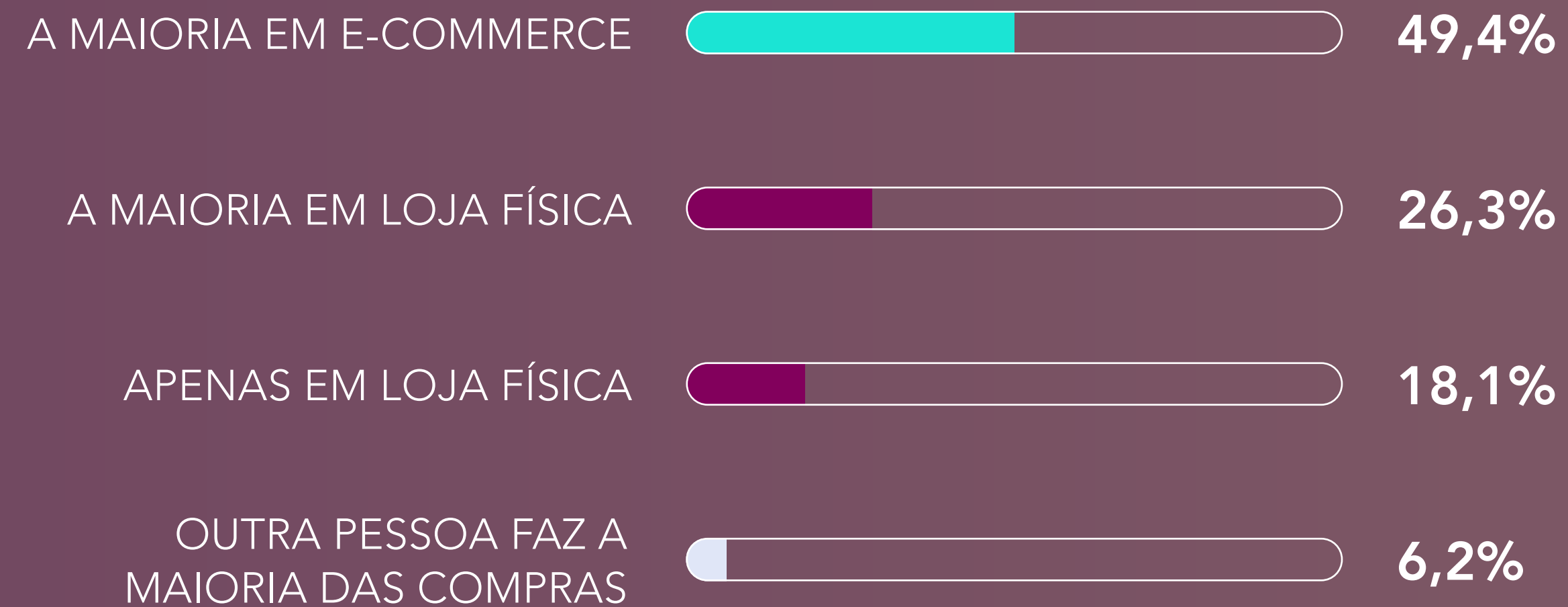
Nas duas modalidades de compra, o público majoritário é feminino, sendo 66,8% nas lojas físicas e 63,4% no e-commerce. Em média, os consumidores realizam 4,4 pedidos online por mês.

A pesquisa do perfil dos consumidores de lojas físicas e online da CDL Caxias foi realizada com 779 moradores de diferentes pontos da cidade, entre os dias 19 e 23 de agosto de 2025.

O levantamento tem índice de confiança de 95% e margem de erro de 5% para mais ou para menos.

ONDE AS COMPRAS SÃO FEITAS

AS MAIORIA DAS SUAS COMPRAS SÃO FEITAS EM LOJA FÍSICA OU ONLINE?*



*Os respondentes só podiam escolher uma opção, mesmo fazendo compras no online e lojas físicas, precisavam escolher onde compram mais, ou se quem faz a maioria das compras é outra pessoa. Ou seja, cada entrevistado só respondeu as perguntas seguintes, referentes à escolha desta pergunta. Nenhum respondeu duas opções.

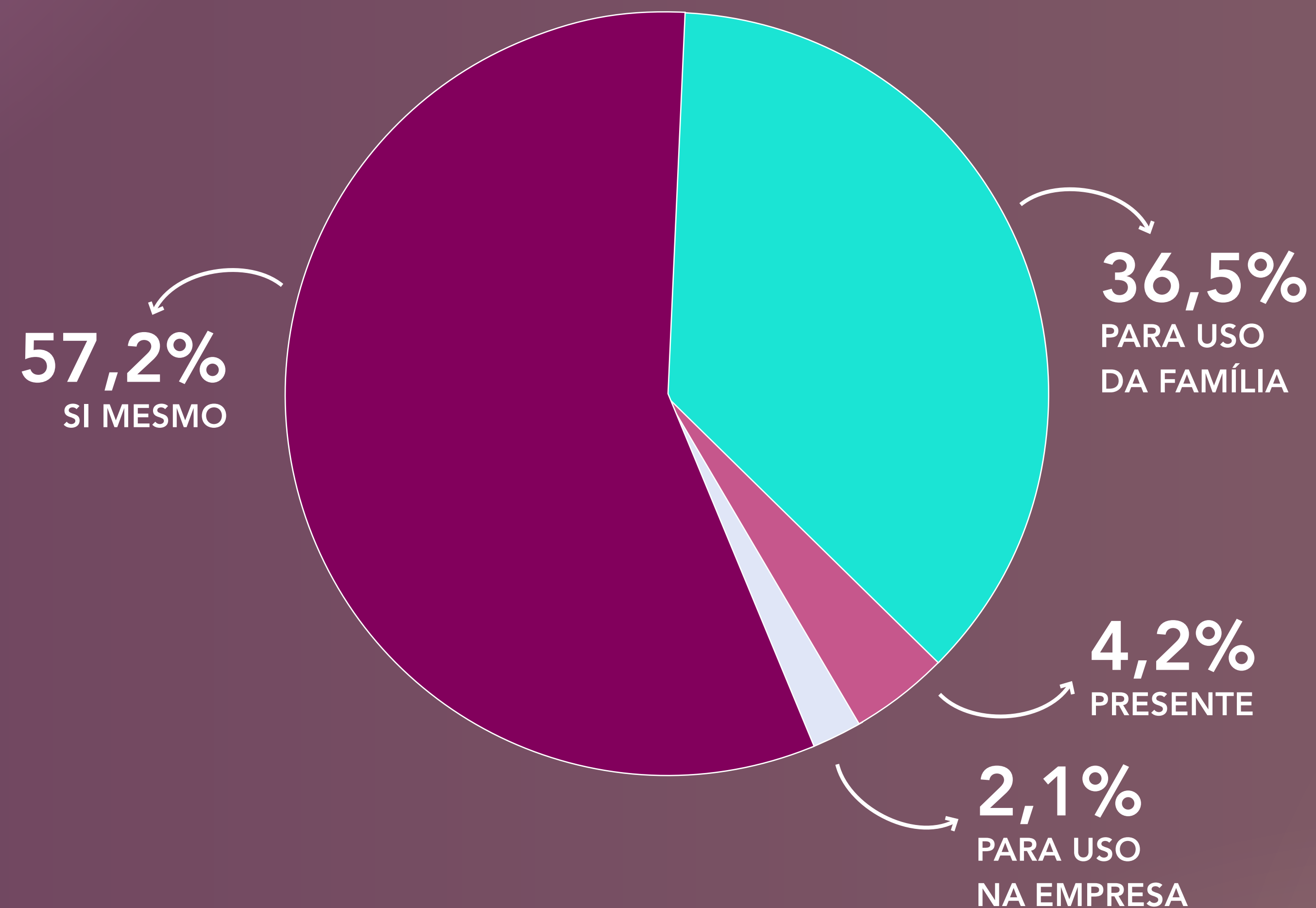


PERFIL DOS CONSUMIDORES

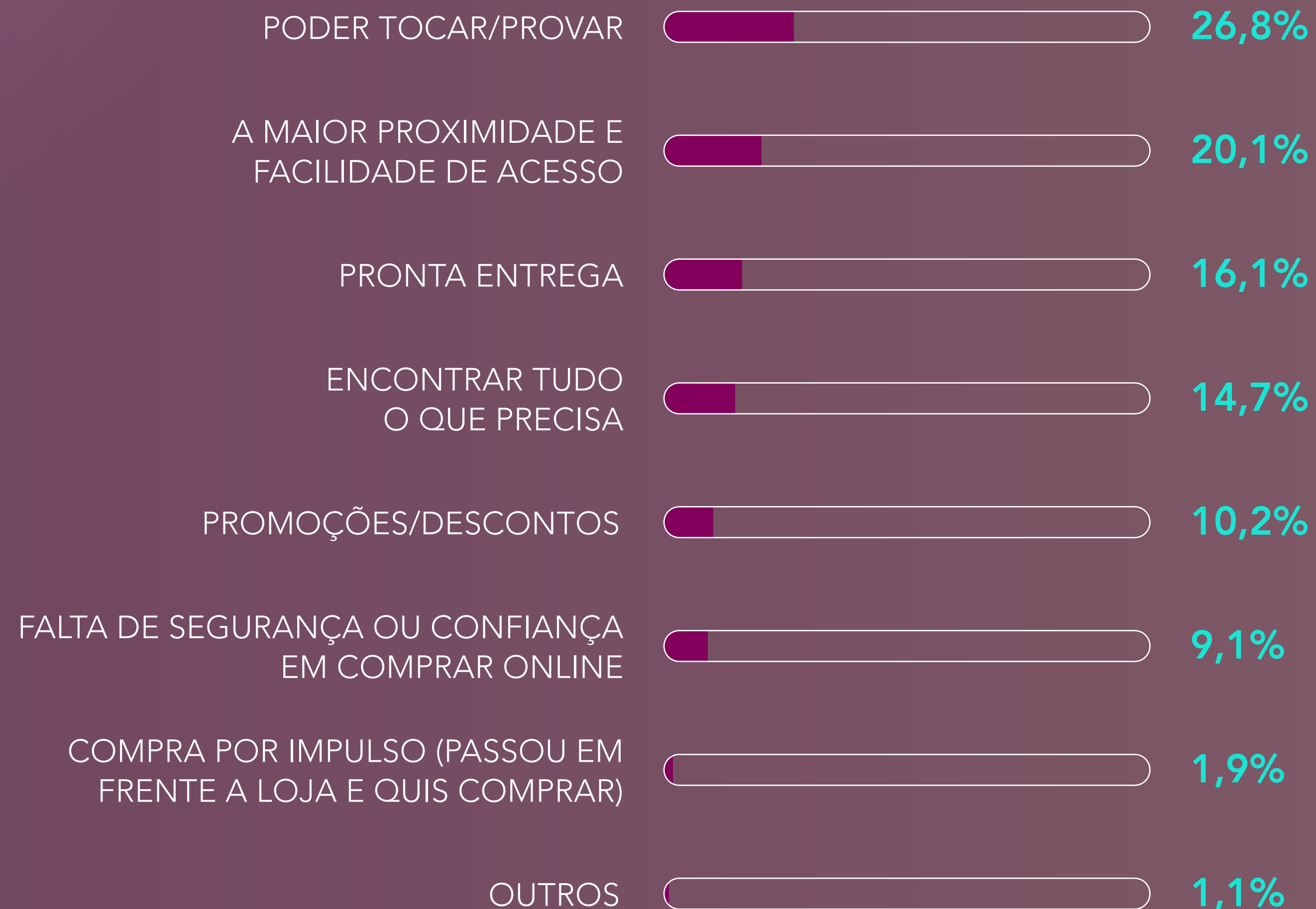
LOJAS FÍSICAS

As próximas perguntas foram feitas aos 44,4% que responderam na primeira questão que a maioria, ou todas as compras, são feitas em loja física

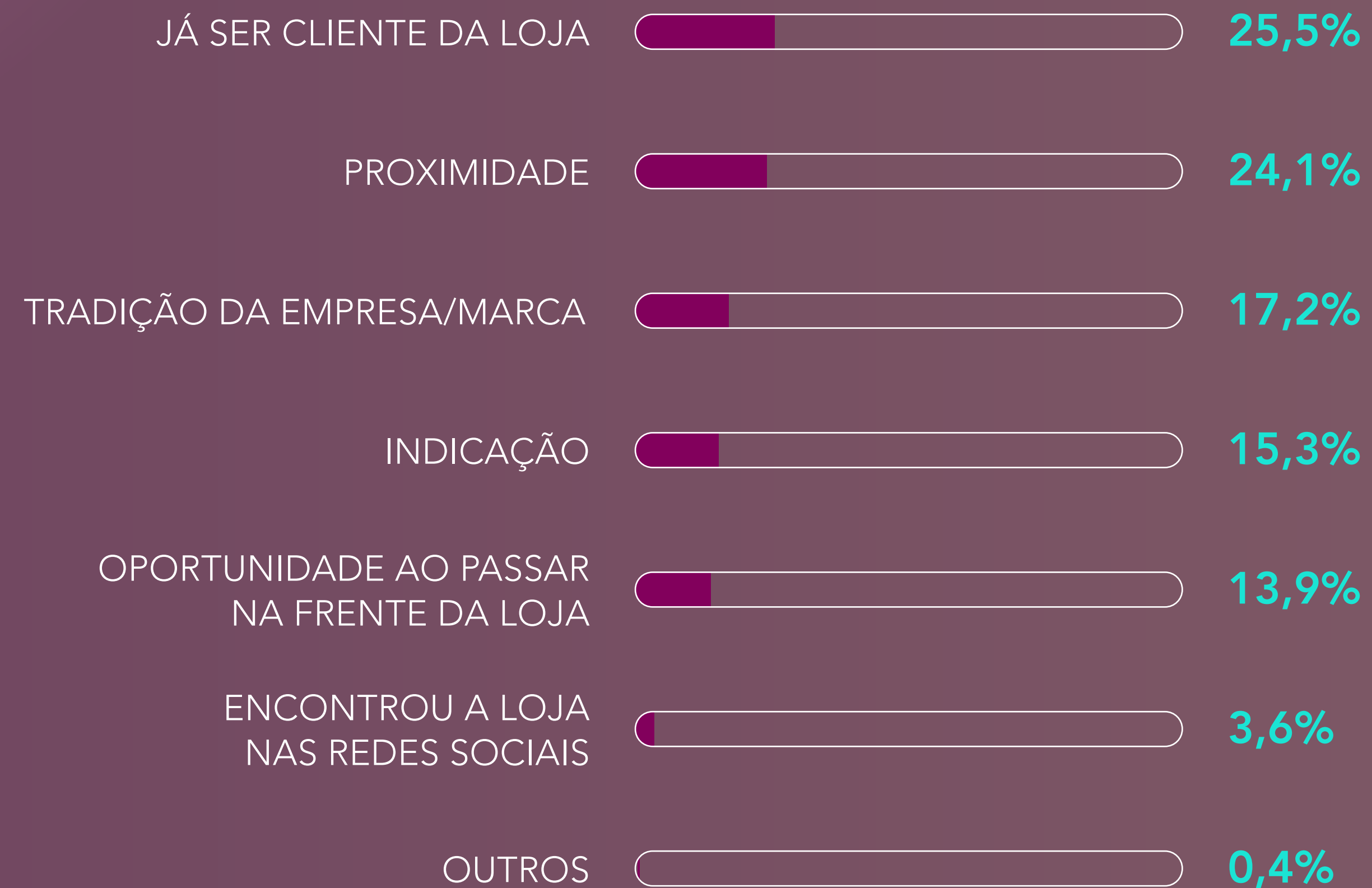
A MAIORIA DAS COMPRAS QUE VOCÊ FAZ SÃO PARA QUEM?



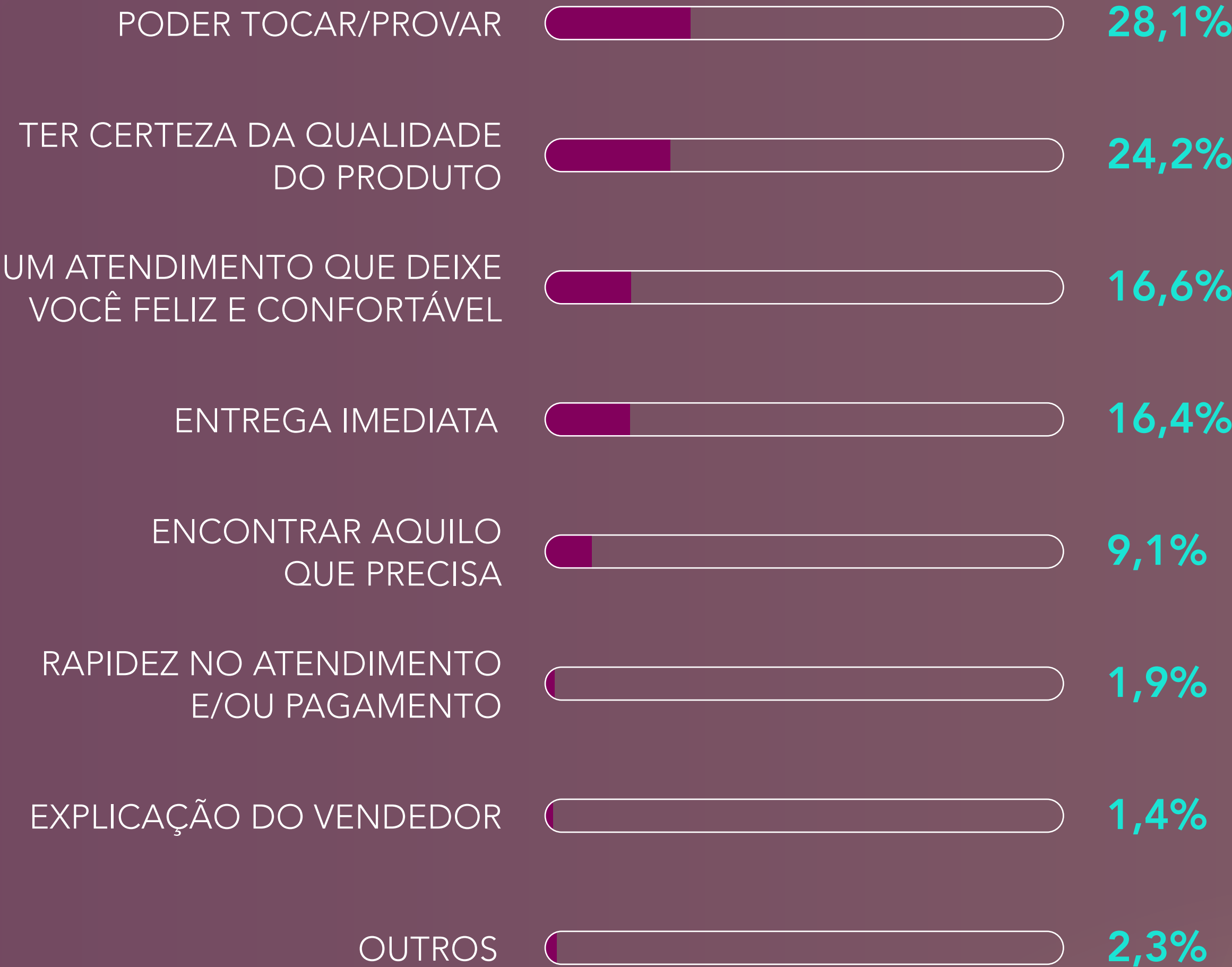
POR QUE ESCOLHE COMPRAR EM LOJA FÍSICA?



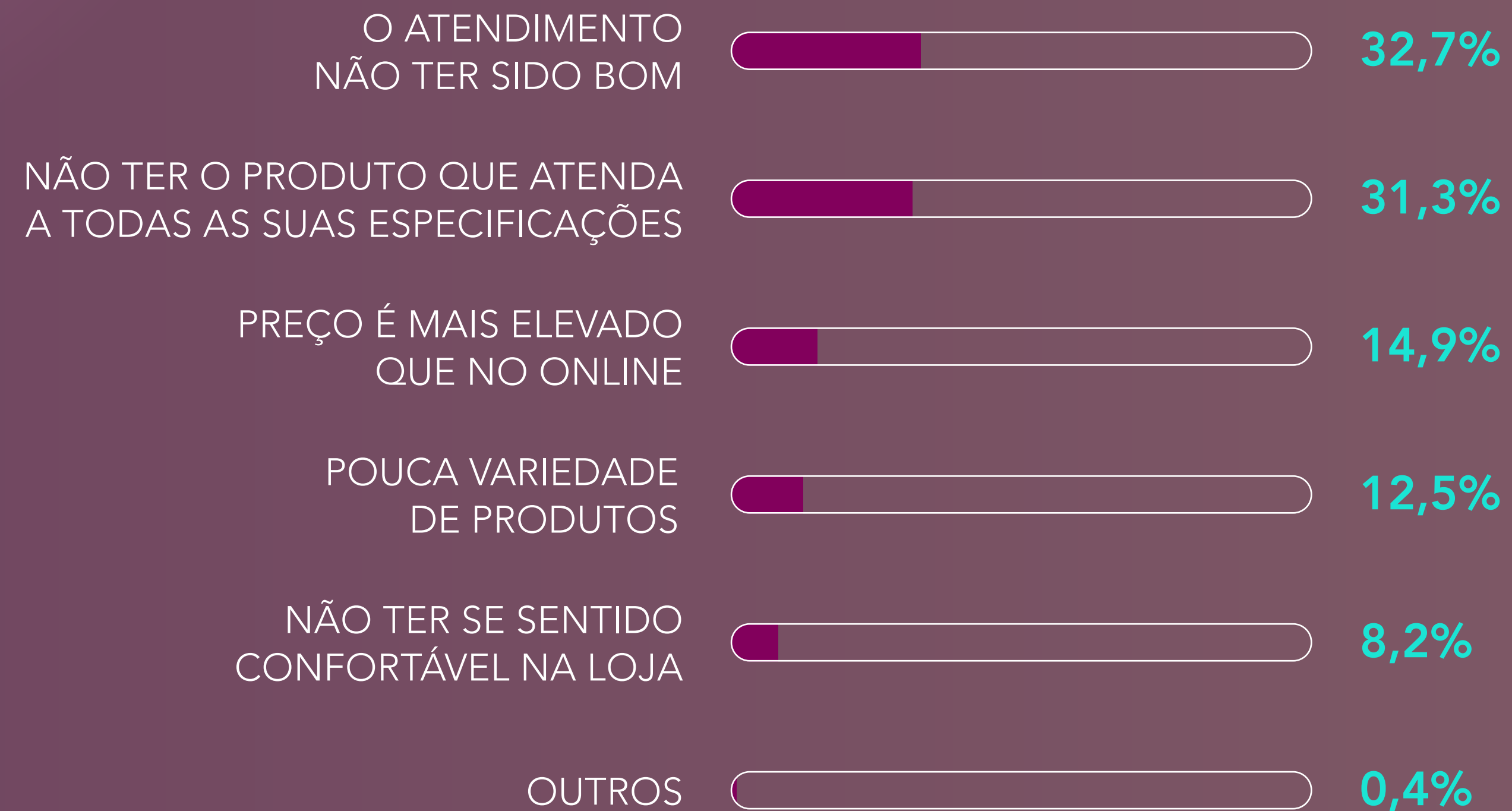
COMO VOCÊ ESCOLHE UMA LOJA FÍSICA PARA COMPRAR?



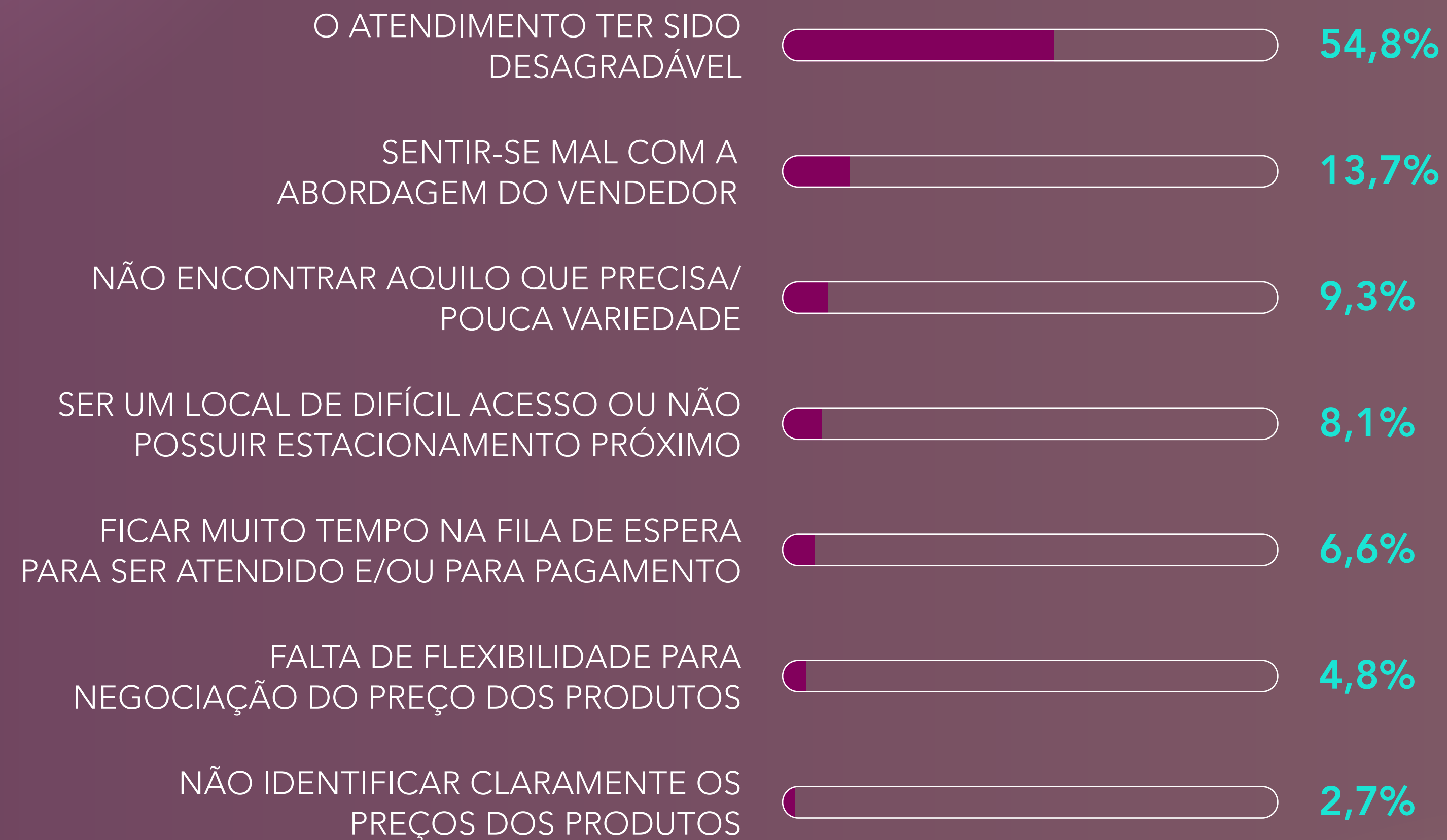
O QUE TE DEIXA DISPOSTO A PAGAR UM PREÇO MAIOR NA LOJA FÍSICA DO QUE NA ONLINE?



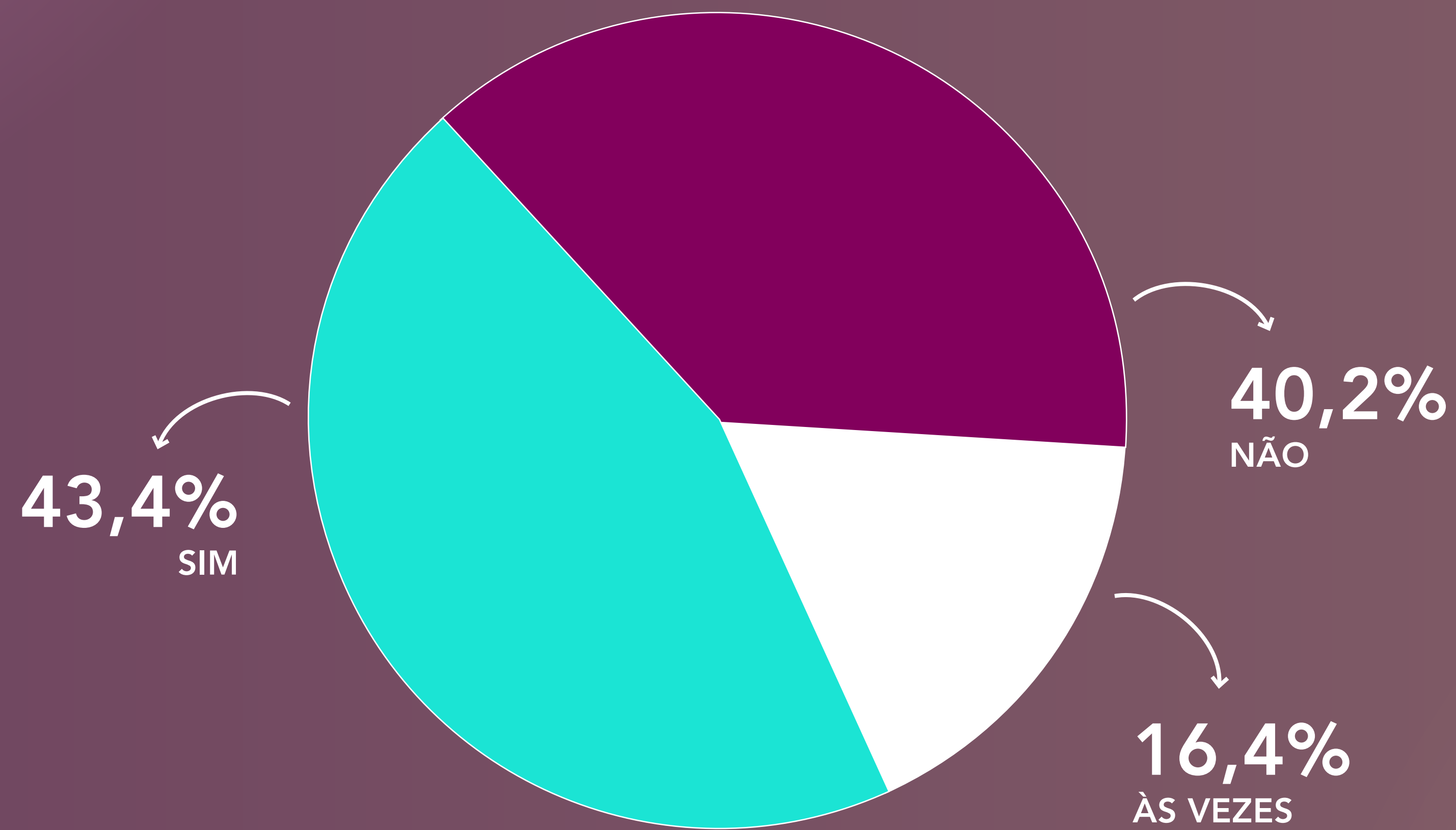
O QUE É UMA DIFICULDADE PARA FINALIZAR UMA COMPRA NA LOJA FÍSICA?



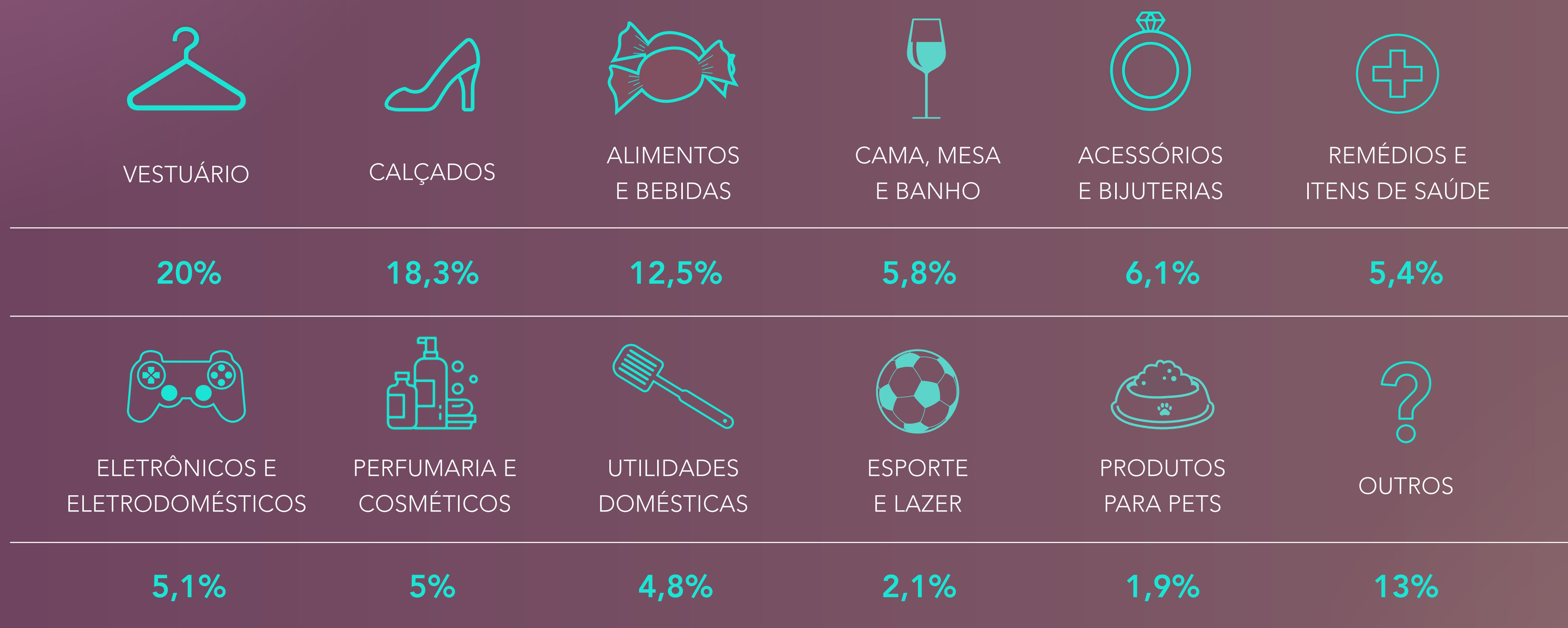
O QUE TE FAZ NÃO TER MAIS VONTADE DE VOLTAR A COMPRAR EM DETERMINADA LOJA FÍSICA?



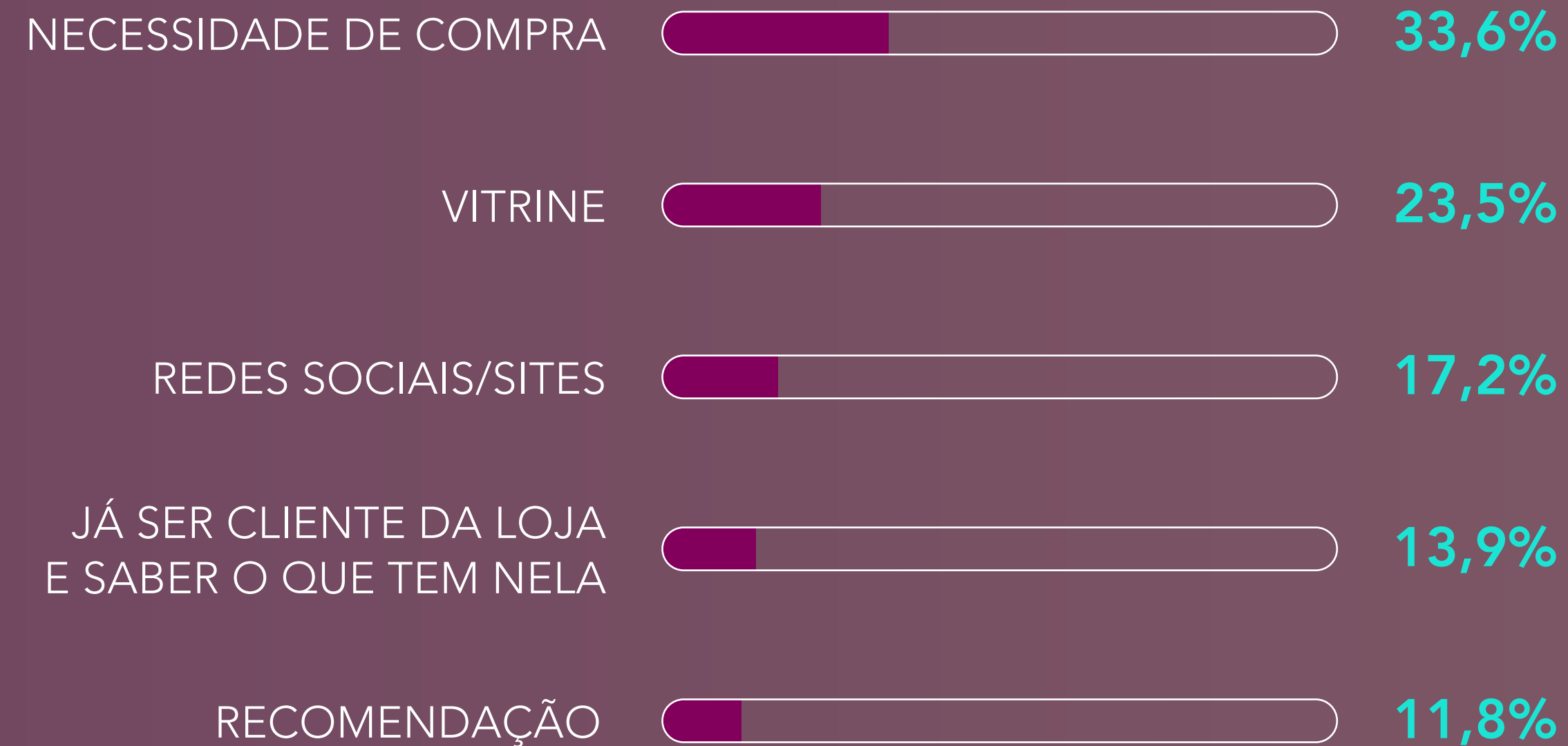
ANTES DE COMPRAR NA LOJA FÍSICA, VOCÊ PESQUISA NO ONLINE SOBRE PRODUTOS E PREÇOS?



QUAIS OS TIPOS DE PRODUTOS MAIS COMPRADOS EM LOJAS FÍSICAS?



COMO VOCÊ CHEGOU NESSES PRODUTOS/LOJA?



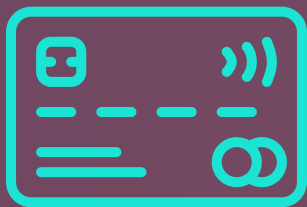
PAGAMENTO E VALOR MÉDIO GASTO NAS COMPRAS



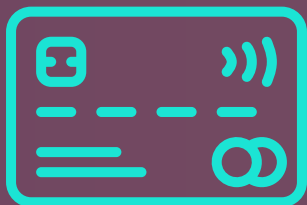
26,3%
DINHEIRO



25,5%
PIX



23,6%
CARTÃO
DE CRÉDITO



21,8%
CARTÃO
DE DÉBITO



2,8%
CREDIÁRIO

FAIXA DE VALOR MÉDIO GASTO MENSAL COM COMPRAS NA LOJA FÍSICA:

MENOS QUE R\$100	2,3%
ENTRE R\$101 E R\$200	14,5%
ENTRE R\$201 E R\$400	29,4%
ENTRE R\$401 E R\$600	25,2%
ENTRE R\$601 E R\$800	9,6%
ENTRE R\$801 E R\$1.000	7,8%
MAIS QUE R\$1.000	11,2%



PERFIL DOS ENTREVISTADOS | LOJA FÍSICA

GÊNERO

FEMININO	66,8%
MASCULINO	33,2%

POSSUI FILHOS?

NÃO	25,7%
1	30,4%
2	24,4%
3	13,2%
4+	6,3%

ESTADO CIVIL

SOLTEIRO(A) / SEPARADO(A) / VIÚVO(A)	61%
CASADO(A) / UNIÃO ESTÁVEL	39,0%

IDADE

16-29	19,7%
30-39	16,1%
40-49	25,5%
50-59	20,5%
60-69	14,8%
70+	3,4%

ESCOLARIDADE

FUNDAMENTAL INCOMPLETO	7,8%
FUNDAMENTAL COMPLETO	11,4%
MÉDIO INCOMPLETO	17,7%
MÉDIO COMPLETO	41,6%
SUPERIOR INCOMPLETO	11,7%
SUPERIOR COMPLETO	8,3%
PÓS-GRADUADO INCOMPLETO	1%
PÓS-GRADUADO COMPLETO	0,5%

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

FUNCIONÁRIO EMPRESA PRIVADA	44,9%
PROFISSIONAL LIBERAL	20%
APOSENTADO/PENSIONISTA	15,3%
NO MOMENTO NÃO ESTÁ TRABALHANDO	5,2%
SÓCIO OU PROPRIETÁRIO DE EMPRESA	4,5%
DO LAR	4,4%
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	3,1%
ESTUDANTE/ESTAGIÁRIO	2,6%

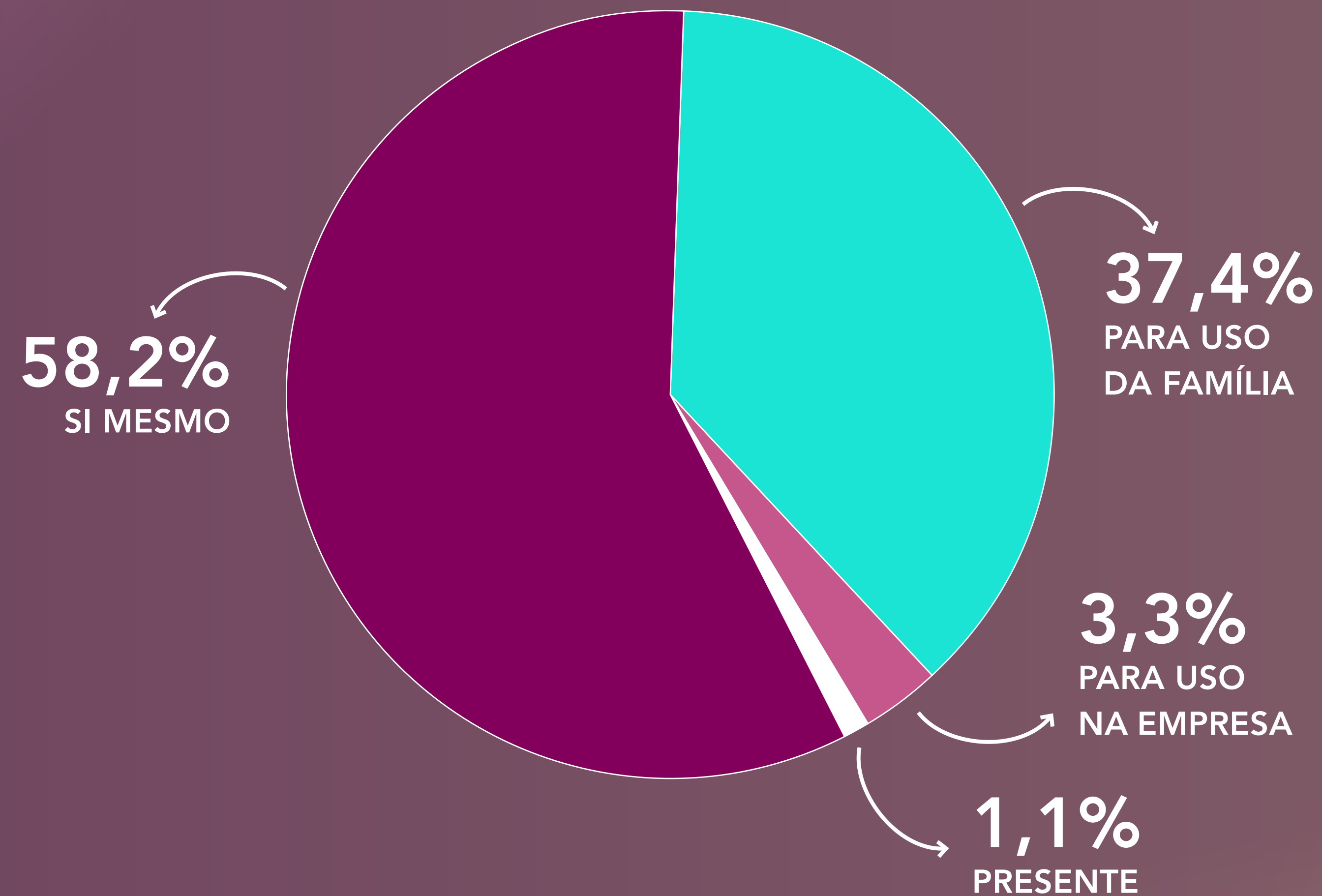




PERFIL DOS CONSUMIDORES LOJAS ONLINE

As próximas perguntas foram feitas aos 49,4% que responderam na primeira questão, a maioria das compras é feita em e-commerce.

A MAIORIA DAS COMPRAS QUE VOCÊ FAZ SÃO PARA QUEM?



POR QUE ESCOLHE COMPRAR EM LOJA ONLINE?

PREÇO MENOR
QUE NA LOJA FÍSICA



37,3%

COMODIDADE DE NÃO
PRECISAR SAIR DE CASA



27,8%

ENCONTRAR TUDO
QUE PRECISA



18,7%

RAPIDEZ
NA HORA DA COMPRA



16,2%



COMO VOCÊ ESCOLHE UMA LOJA ONLINE PARA COMPRAR?

SER UMA LOJA JÁ CONHECIDA
OU DE CONFIANÇA



45,1%

PROCURA REFERÊNCIAS EM SITES
COMO O "RECLAME AQUI"



25%

INDICAÇÃO



21,6%

ENCONTRA A LOJA
NAS MÍDIAS SOCIAIS



4,5%

ENCONTRA A LOJA
NO SITE DE BUSCA



3,8%



O QUE TE DEIXA DISPOSTO A PAGAR UM PREÇO MAIOR NA LOJA ONLINE DO QUE NA LOJA FÍSICA?

ENCONTRAR TODOS OS
PRODUTOS EM UM SÓ LUGAR



35,7%

RAPIDEZ NA ENTREGA



21%

ENCONTRAR EXATAMENTE AQUILO QUE
PRECISA (NÃO ACHOU NO FÍSICO)



17,1%

NORMALMENTE OS PREÇOS SÃO
MENORES NAS LOJAS ONLINE



13,1%

PONTOS EM PROGRAMAS
DE FIDELIDADE



7,5%

CASHBACK



4,4%

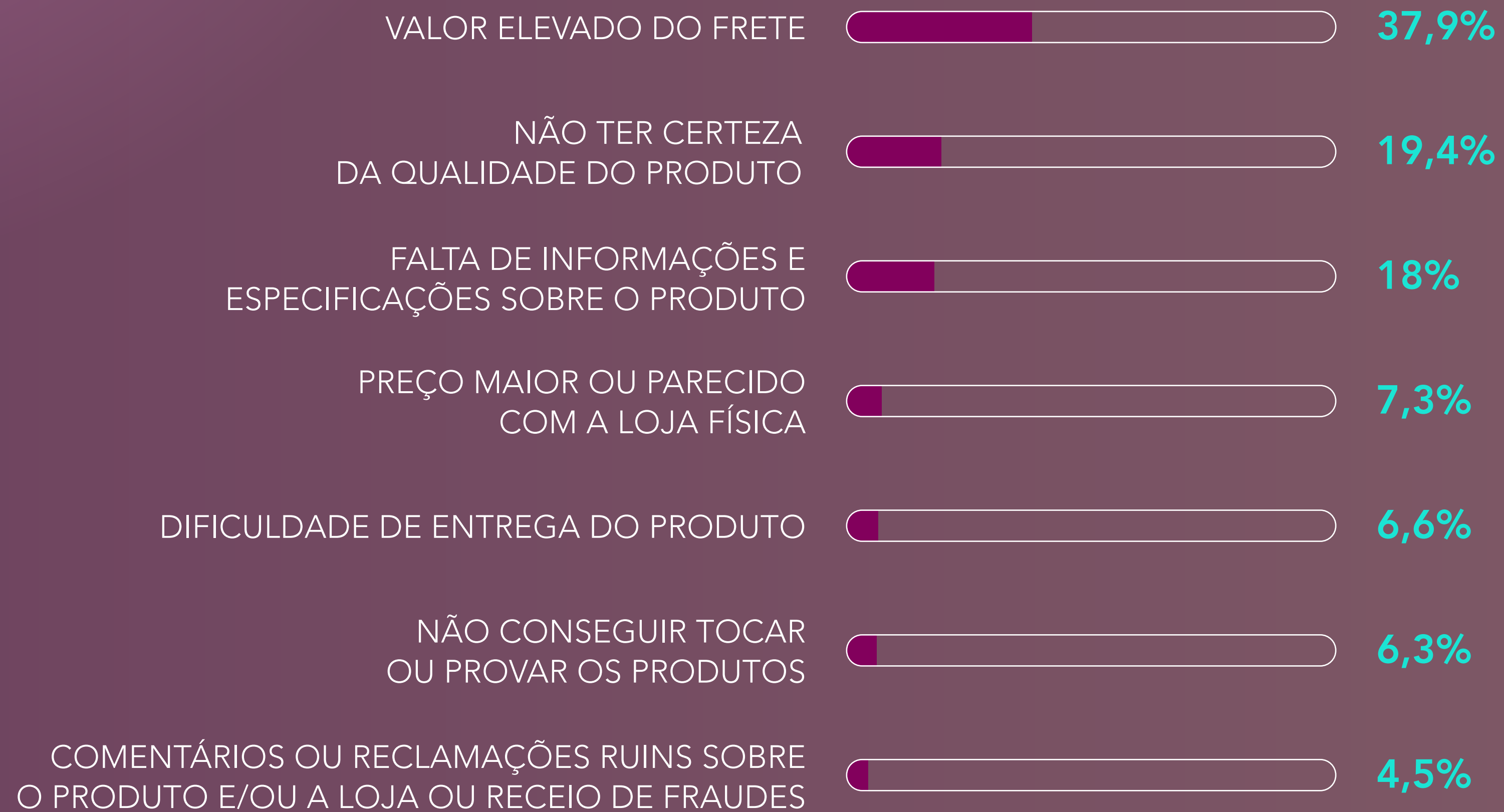
OUTROS



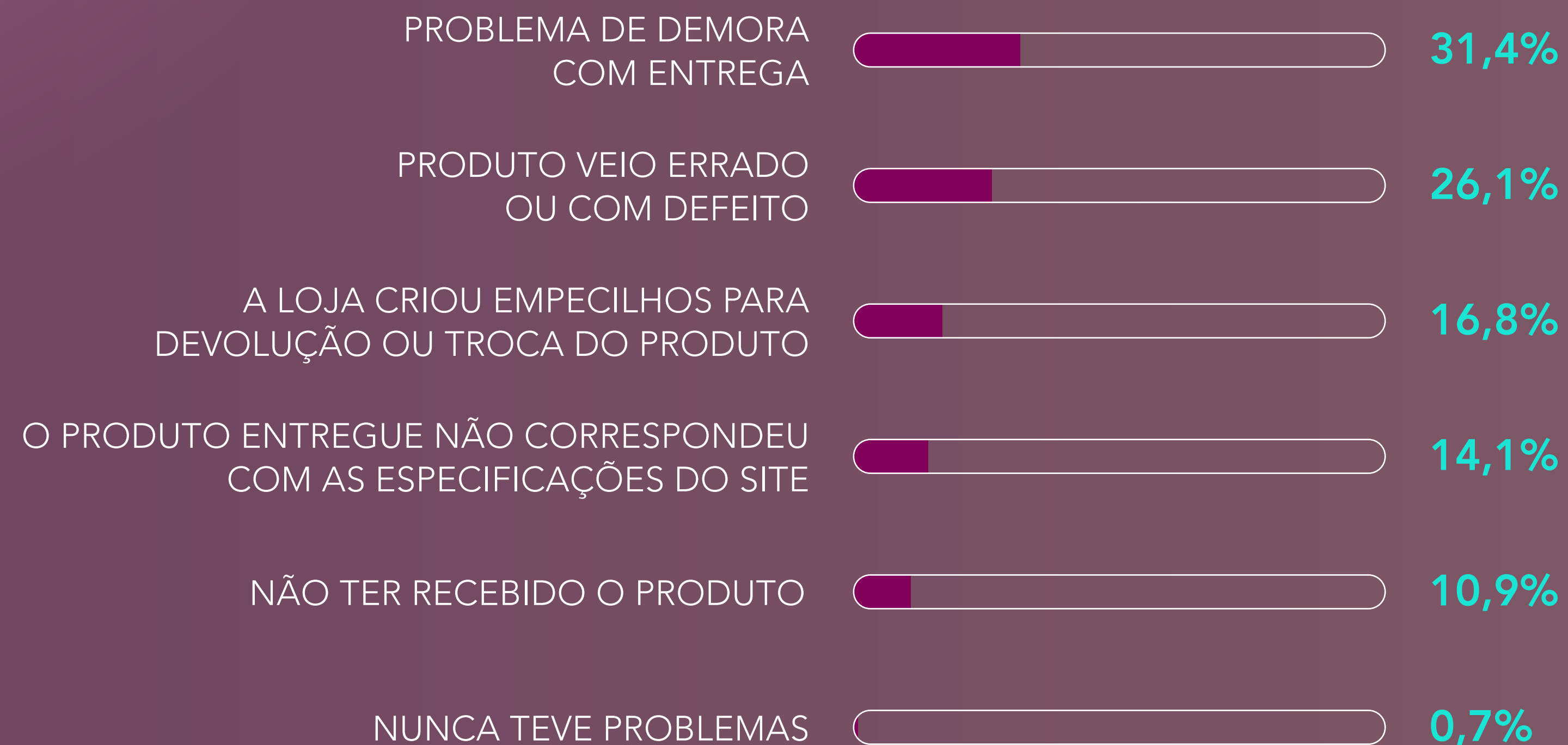
1,2%



O QUE É UMA DIFICULDADE PARA FINALIZAR UMA COMPRA NA LOJA ONLINE?



O QUE TE FAZ NÃO TER MAIS VONTADE DE VOLTAR A COMPRAR EM DETERMINADA LOJA ONLINE?



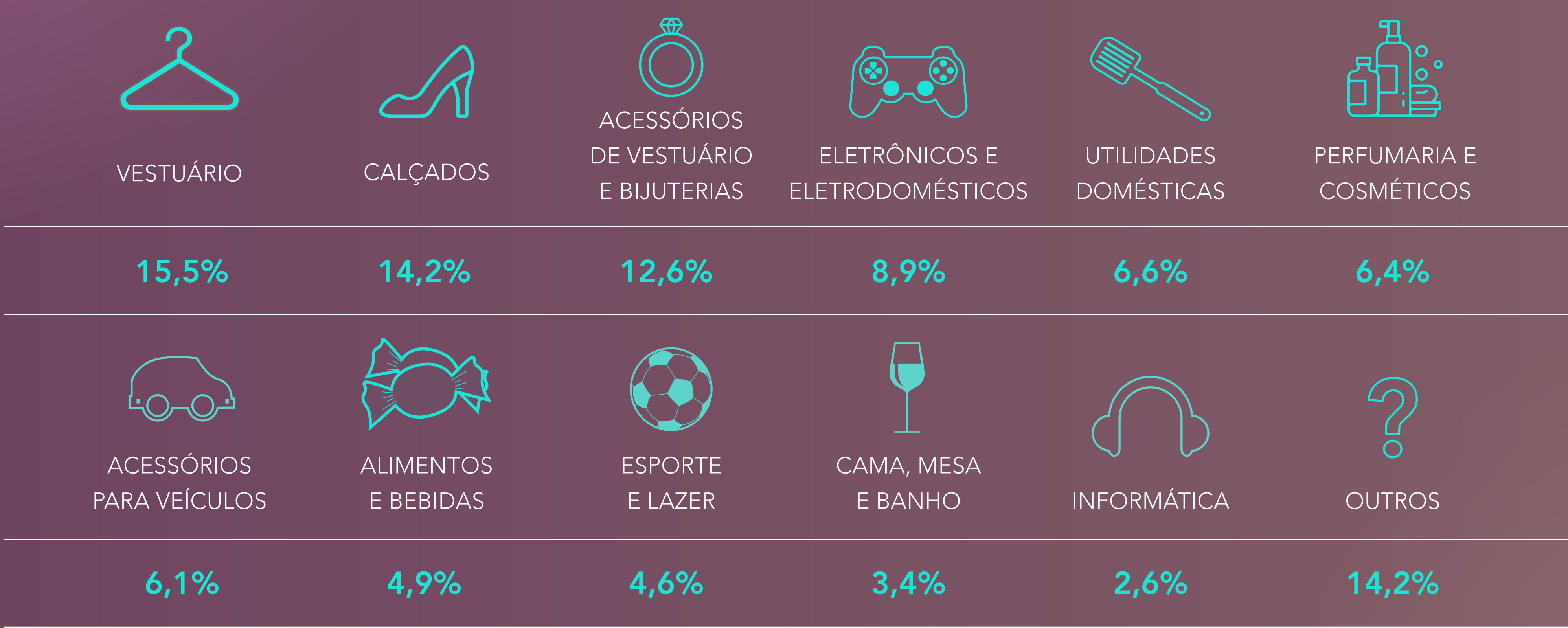
QUANTIDADE DE PEDIDOS NO MÊS



1	13,5%
2	17,4%
3	15,1%
4	12%
5	15,6%
6	6,8%
7	2,1%
8	4,2%
9	0,3%
10 ou +	13%



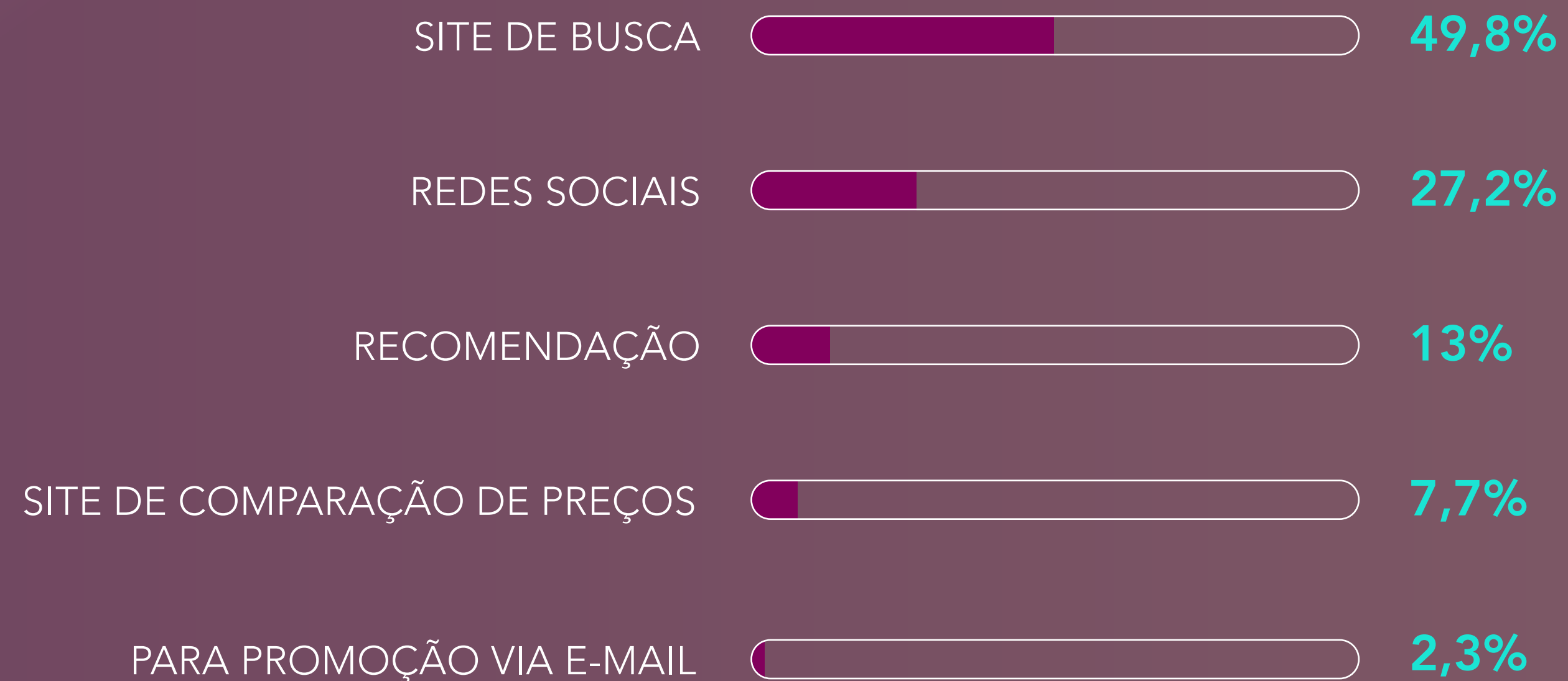
QUAIS OS TIPOS DE PRODUTOS MAIS COMPRADOS EM LOJAS ONLINE?



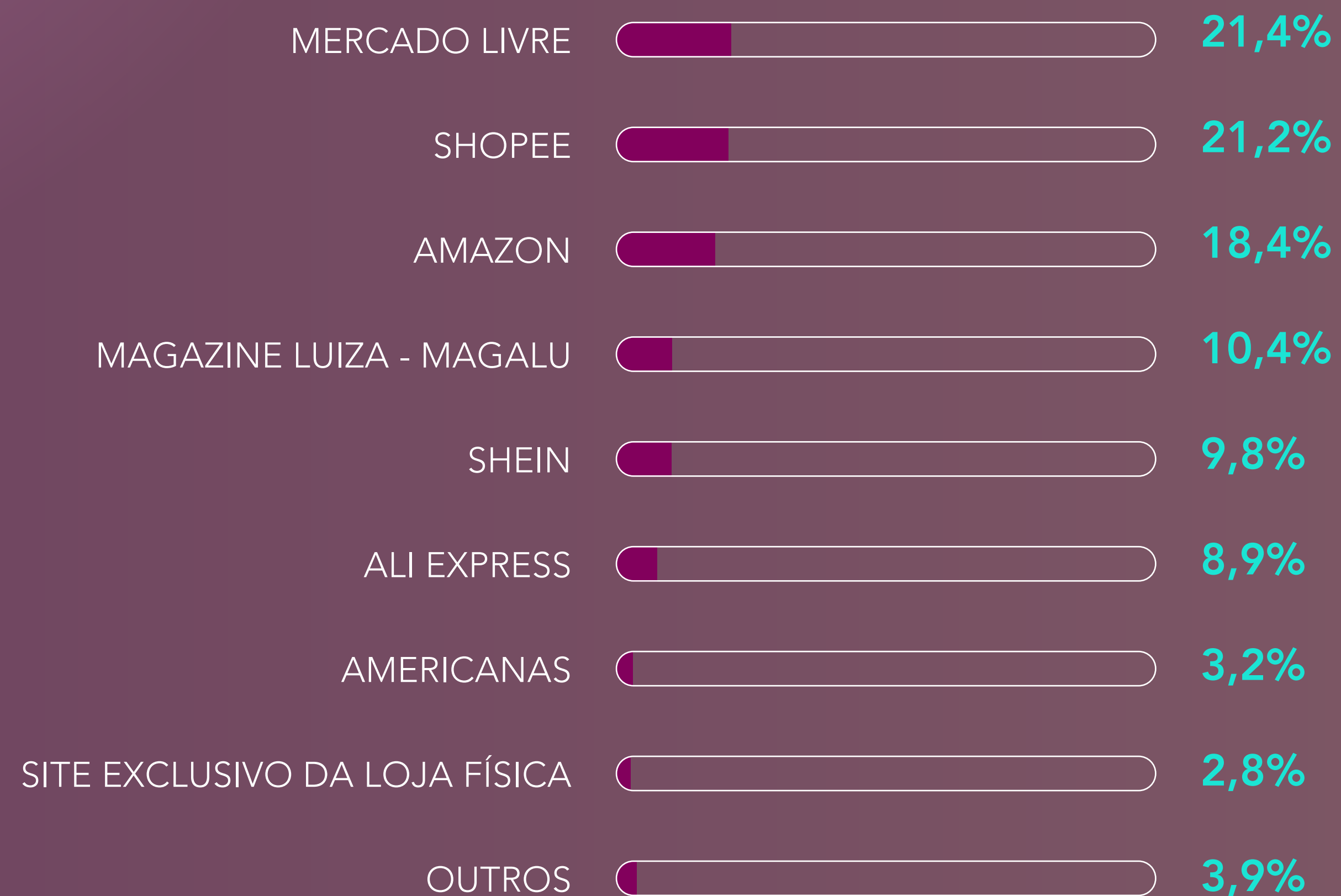
QUAIS OS PRINCIPAIS MOTIVOS PARA ADQUIRIR ESSES PRODUTOS?



COMO VOCÊ CHEGOU NESSES PRODUTOS/LOJA?



QUAIS OS PRINCIPAIS SITES QUE VOCÊ FAZ COMPRAS?



REDES SOCIAIS E AS COMPRAS ONLINE

QUAIS AS REDES SOCIAIS QUE MAIS UTILIZA?

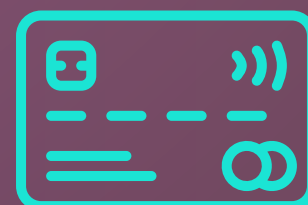
INSTAGRAM	51,3%
FACEBOOK	28,2%
WHATSAPP	16,2%
TIKTOK	3%
OUTRAS	1,3%

QUAL O GRAU DE INFLUÊNCIA DAS PROPAGANDAS EM REDES SOCIAIS NA DECISÃO DAS COMPRAS ONLINE?

0 (NÃO INFLUENCIA)	9,4%
1	8,1%
2	16,6%
3	21,4%
4	21,6%
5 (MUITA INFLUÊNCIA)	22,9%



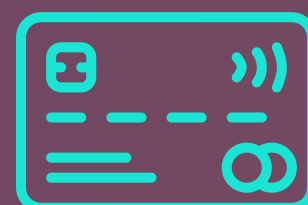
PAGAMENTO E VALOR MÉDIO GASTO NAS COMPRAS



52,1%
CARTÃO
DE CRÉDITO



23,2%
PIX



19,8%
CARTÃO
DE DÉBITO



4,9%
BOLETO

FAIXA DE VALOR MÉDIO GASTO COM COMPRAS ONLINE POR MÊS:

MENOS QUE R\$100	2,6%
ENTRE R\$101 E R\$200	20,5%
ENTRE R\$201 E R\$400	36,6%
ENTRE R\$401 E R\$600	18,4%
ENTRE R\$601 E R\$800	8,1%
ENTRE R\$801 E R\$1.000	4,4%
MAIS QUE R\$1.000	9,4%

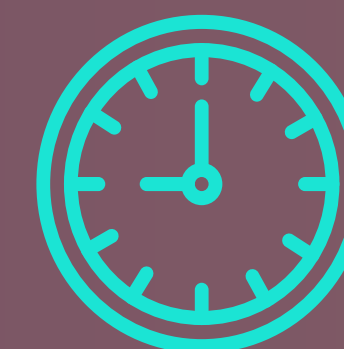


PREFERÊNCIA DE DIAS DA SEMANA PARA COMPRAS



83,9%	NÃO TEM DIA DEFINIDO
2,1%	SEGUNDA A QUINTA
3,1%	SEXTA
10,9%	FIM DE SEMANA

HORÁRIO PREFERIDO PARA COMPRAS



55,3%	NÃO TEM HORA DEFINIDA
2,9%	DE MANHÃ
4,4%	DE TARDE
37,4%	DE NOITE



QUAL MOTIVO MUDA SUA PREFERÊNCIA DE COMPRA ONLINE PARA LOJA FÍSICA?



PERFIL DOS ENTREVISTADOS | ONLINE

GÊNERO

FEMININO	63,4%
MASCULINO	36,6%

POSSUI FILHOS?

NÃO	39%
1	28,1%
2	20,5%
3	9,6%
4+	2,8%

ESTADO CIVIL

SOLTEIRO(A) / SEPARADO(A) / VIÚVO(A)	51,9%
CASADO(A) / UNIÃO ESTÁVEL	48,1%

IDADE

16-29	34,8%
30-39	24,9%
40-49	22,8%
50-59	9,9%
60-69	7,3%
70+	0,3%

ESCOLARIDADE

FUNDAMENTAL INCOMPLETO	2,9%
FUNDAMENTAL COMPLETO	7%
MÉDIO INCOMPLETO	14%
MÉDIO COMPLETO	43,6%
SUPERIOR INCOMPLETO	16,6%
SUPERIOR COMPLETO	11,2%
PÓS-GRADUADO INCOMPLETO	1,6%
PÓS-GRADUADO COMPLETO	3,1%

SITUAÇÃO PROFISSIONAL

FUNCIONÁRIO EMPRESA PRIVADA	51,4%
PROFISSIONAL LIBERAL	16,1%
SÓCIO OU PROPRIETÁRIO DE EMPRESA	8,3%
ESTUDANTE/ESTAGIÁRIO	6%
DO LAR	5,5%
FUNCIONÁRIO PÚBLICO	4,9%
APOSENTADO/PENSIONISTA	4,7%
NO MOMENTO NÃO ESTÁ TRABALHANDO	3,1%



