

#JUNTOSCONTRAOVÍRUS

CORONAVÍRUS:

Compras de supermercados no interior do Rio Grande do Sul durante a pandemia

 **RBS Intelligence**



Principais insights

- Os consumidores **estão indo menos** no supermercado do que antes da pandemia, mas **estão gastando mais a cada compra**;
- **Não há medo de desabastecimento** dos supermercados;
- O que esperam dos supermercados durante a pandemia: **higienização de carrinhos/cestinhas, disponibilização de álcool gel e organização das filas**;
- Os consumidores continuam **fiéis aos mercados que gostam**;
- Poucos consumidores pediram **tele-entrega de compras de mercado**, mas um dos principais motivos é a **indisponibilidade do serviço no seu mercado de preferência**.



Compras de supermercado durante a pandemia do coronavírus

A pesquisa, realizada pelo Grupo RBS apenas com respondentes do interior do RS, traz insights importantes sobre as **mudanças de consumo em supermercados durante o período de distanciamento social**.

O questionário foi enviado para a base de e-mails da RBS. No total, foram obtidas respostas de **401 gaúchos do interior do estado** entre os dias 15/04 e 23/04.



A pandemia impactou diretamente o comportamento de compra em supermercado: enquanto a frequência de ida às lojas diminuiu, os gastos com compras aumentaram.

QUANTAS VEZES OS RESPONDENTES FORAM AO SUPERMERCADO NAS ÚLTIMAS DUAS SEMANAS?

20% Apenas uma vez

52% De 2 a 3 vezes

14% De 4 a 5 vezes

2% De 5 a 7 vezes

2% 8 vezes ou mais

2% Todos os dias

QUANTAS VEZES OS RESPONDENTES FORAM AO SUPERMERCADO NAS ÚLTIMAS DUAS SEMANAS?

20% Apenas uma vez

52% De 2 a 3 vezes

14% De 4 a 5 vezes

2% De 5 a 7 vezes

2% 8 vezes ou mais

2% Todos os dias

A frequência que eles foram ao supermercado nessas últimas semanas é...

78%

MENOR do que antes da pandemia.

18%

IGUAL à antes da pandemia.

3%

MAIOR do que antes da pandemia.

Como eles estão indo menos ao supermercado, estão comprando mais produtos de cada vez.



Os carrinhos cheios não são por medo de desabastecimento!

Como eles estão indo menos ao supermercado, estão comprando mais produtos de cada vez.



Os carrinhos cheios não são por medo de desabastecimento!

Quando vou ao mercado, compro mais do que o normal para não precisar ir com frequência ao estabelecimento.



59% Concordam*

35% Discordam**

Quando vou ao mercado, compro mais do que o normal porque tenho medo de que irão faltar produtos.



8% Concordam*

85% Discordam**

E QUAL O IMPACTO DISSO NOS GASTOS COM COMPRAS DE SUPERMERCADO?

Considerando as suas compras de mercado nas últimas duas semanas, os respondentes:

61%

gastaram **MAIS** do que antes da pandemia.

10%

gastaram **MENOS** do que antes da pandemia.

25%

gastaram **A MESMA QUANTIA** do que antes.

4%

não sabem.

E QUAL O IMPACTO DISSO NOS GASTOS COM COMPRAS DE SUPERMERCADO?

Considerando as suas compras de mercado nas últimas duas semanas, os respondentes:

61%

gastaram **MAIS** do que antes da pandemia.

10%

gastaram **MENOS** do que antes da pandemia.

25%

gastaram **A MESMA QUANTIA** do que antes.

4%

não sabem.

TAMBÉM EXISTE UMA PERCEÇÃO DE QUE OS PRODUTOS ESTÃO MAIS CAROS.

Os preços dos produtos de supermercado aumentaram após o início da pandemia do coronavírus.

80% Concordam*

OS CONSUMIDORES CONTINUAM FIÉIS AOS MERCADOS QUE GOSTAM

Estou priorizando fazer minhas compras em **mercados menores/de bairro.**

48% Concordam*

32% Discordam**

Continuo comprando nos **mesmos mercados** que comprava antes do início da pandemia.

81% Concordam*

14% Discordam**

**MESMO QUE NÃO HAJA MEDO DE
DESABASTECIMENTO, ALGUNS SENTEM
DIFICULDADE DE ENCONTRAR CERTOS PRODUTOS.**

Tenho **dificuldades de encontrar alguns produtos** após o início da pandemia do coronavírus.

36% Concordam*

52% Discordam**



Em tempos de pandemia, ações de higienização e prevenção da contaminação em supermercados são essenciais - e os consumidores cobram essas medidas.

HIGIENIZAÇÃO EM SUPERMERCADOS

Acho que os mercados estão tomando as medidas de higiene necessárias para evitar o contágio dentro dos estabelecimentos.

74% Concordam*

20% Discordam**

Acho importante que os mercados deem dicas de higienização para os consumidores durante as compras.

84% Concordam*

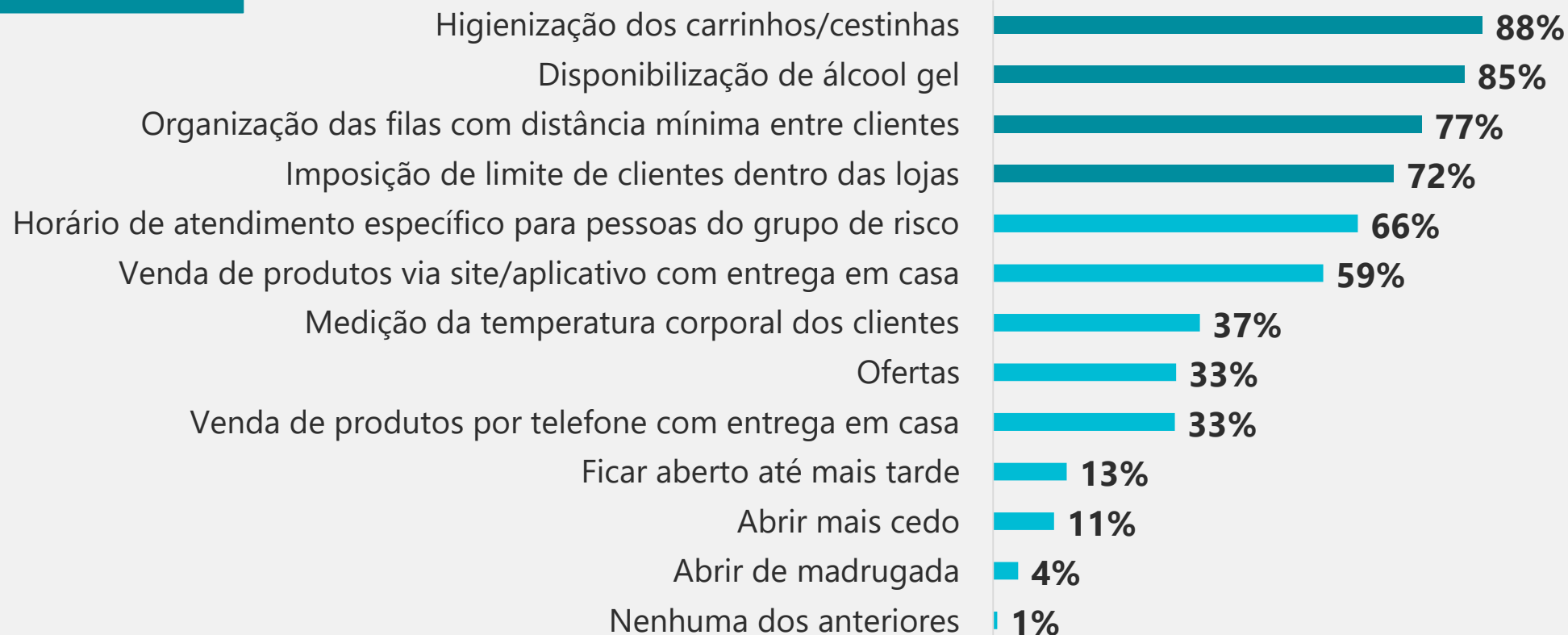
5% Discordam**

Gosto de saber o que os mercados estão fazendo para garantir a segurança dos clientes nas compras.

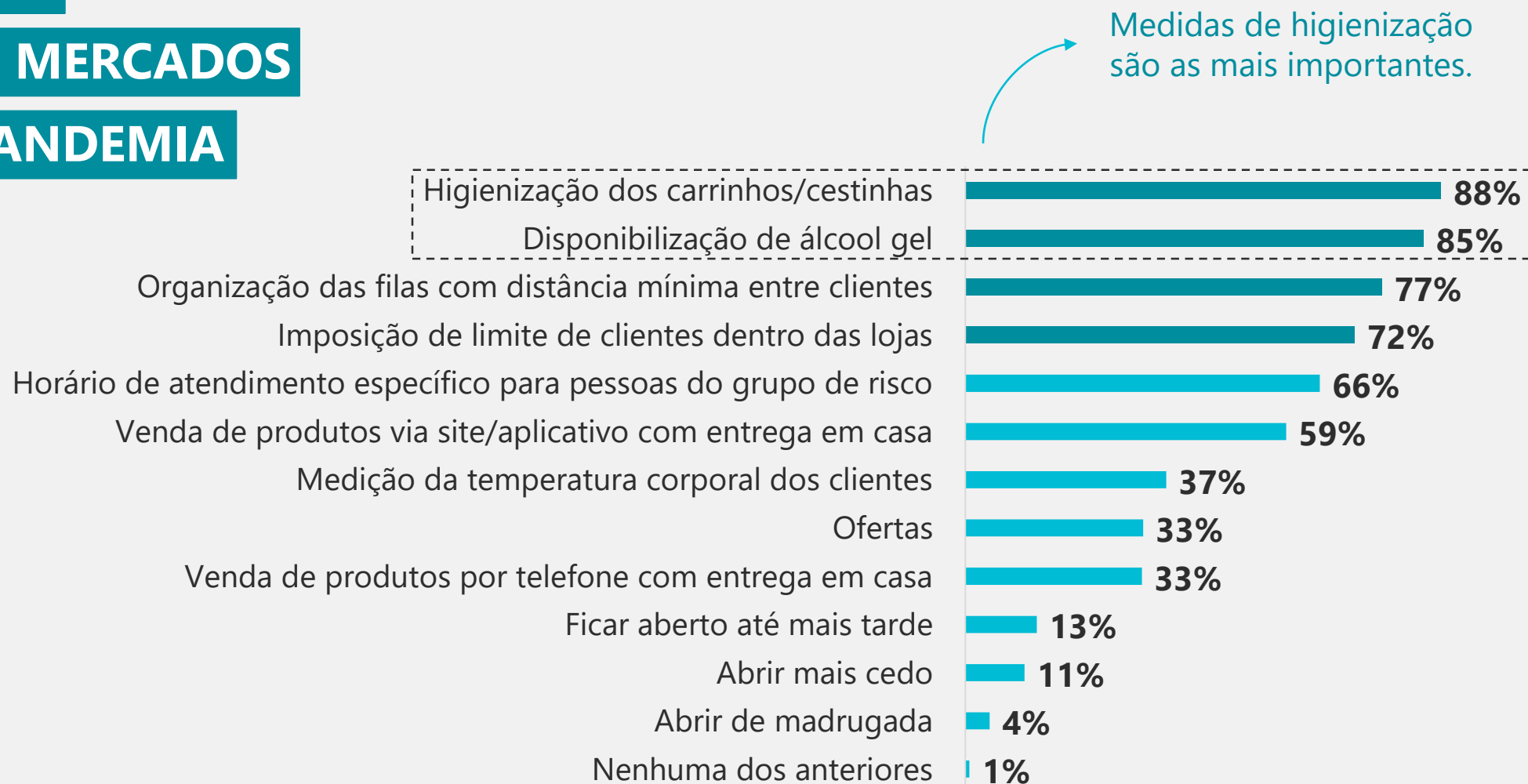
87% Concordam*

4% Discordam**

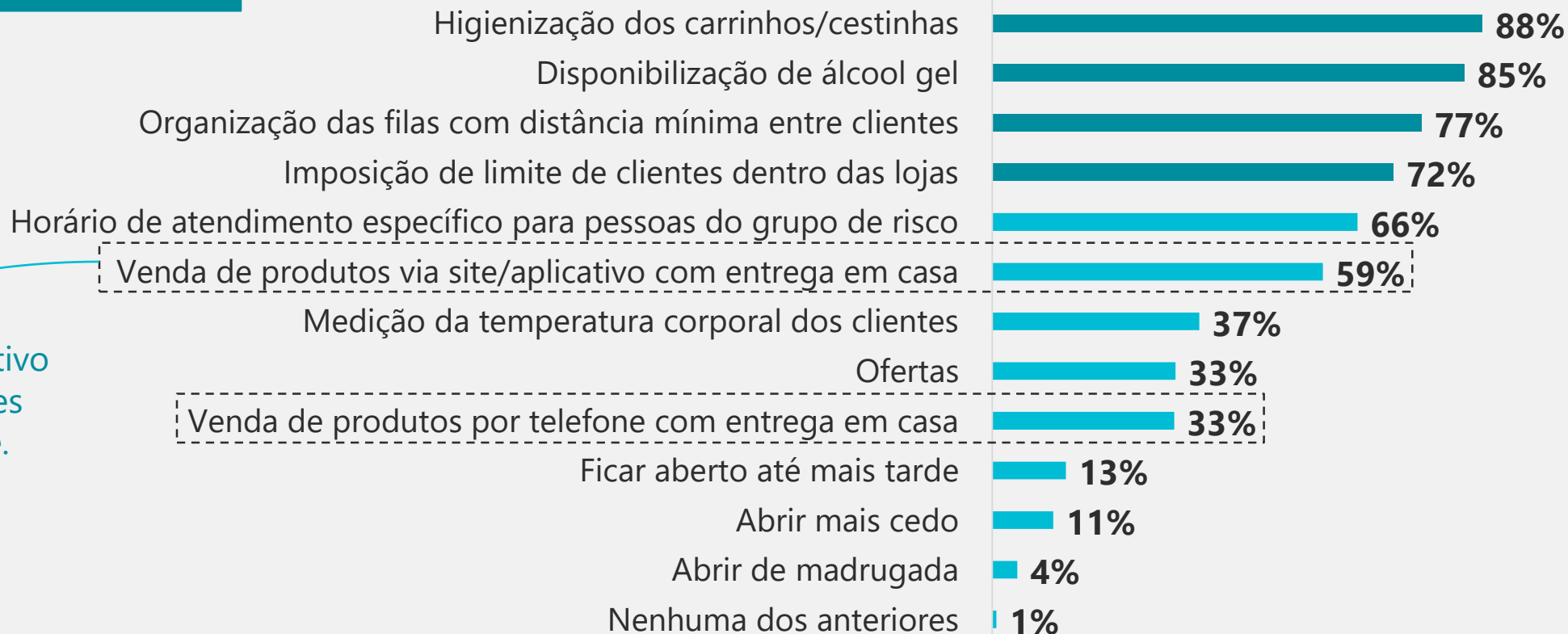
AÇÕES QUE ELES ESPERAM DOS MERCADOS DURANTE A PANDEMIA



AÇÕES QUE ELES ESPERAM DOS MERCADOS DURANTE A PANDEMIA

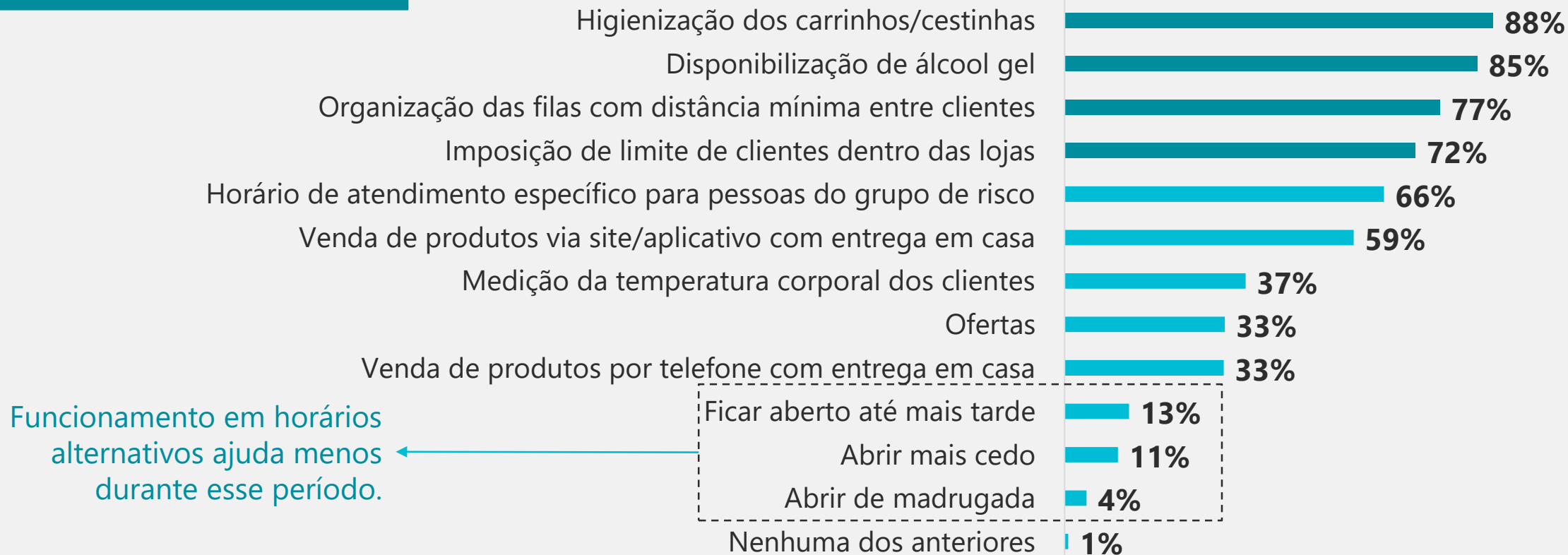


AÇÕES QUE ELES ESPERAM DOS MERCADOS DURANTE A PANDEMIA



Vendas por site/aplicativo
são mais interessantes
do que por telefone.

AÇÕES QUE ELES ESPERAM DOS MERCADOS DURANTE A PANDEMIA





Apesar das mudanças que estão acontecendo nos mercados durante a pandemia, muitos acham que a sua experiência de compra nas lojas não mudou após a propagação da Covid-19.

EXPERIÊNCIA DE COMPRA EM MERCADOS DURANTE A PANDEMIA

Comparando a sua experiência de compra em supermercado nas últimas duas semanas com antes da pandemia do coronavírus, você acha que ela está:

- 8%** muito pior do que antes
- 25%** pior do que antes
- 46%** igual à antes
- 16%** melhor do que antes
- 5%** muito melhor do que antes

EXPERIÊNCIA DE COMPRA EM MERCADOS DURANTE A PANDEMIA

Comparando a sua experiência de compra em supermercado nas últimas duas semanas com antes da pandemia do coronavírus, você acha que ela está:

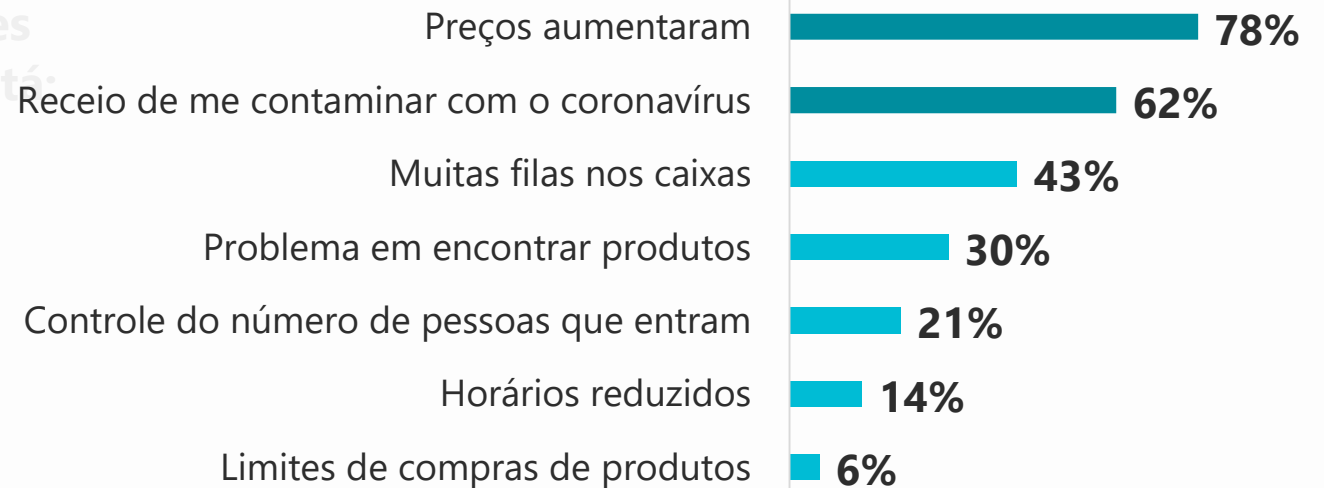
8% muito pior do que antes
25% pior do que antes

46% igual à antes

16% melhor do que antes

5% muito melhor do que antes

POR QUE SUA EXPERIÊNCIA DE COMPRA ESTÁ MENOS SATISFATÓRIA DO QUE ANTES DA PANDEMIA?



EXPERIÊNCIA DE COMPRA EM MERCADOS DURANTE A PANDEMIA

Comparando a sua experiência de compra em supermercado nas últimas duas semanas com antes da pandemia do coronavírus, você acha que ela está:

8% muito pior do que antes
25% pior do que antes

46% igual à antes

16% melhor do que antes

5% muito melhor do que antes

POR QUE SUA EXPERIÊNCIA DE COMPRA ESTÁ MENOS SATISFATÓRIA DO QUE ANTES DA PANDEMIA?

“Tornou-se cansativo: você precisa observar o distanciamento, cuidar no que toca, uso da máscara e a chegada em casa com os produtos que precisam ser higienizados, sacolas descartadas ou penduradas no sol, além da troca de roupa, banho e cuidados em desinfetar cartões, chaves, carro, etc.” (Lajeado)

“Falta de consciência dos clientes.” (Cachoeira do Sul)



São poucos os respondentes que pediram tele-entrega de compras de mercado durante a pandemia. Um dos principais motivos, entretanto, é a indisponibilidade do serviço no seu mercado de preferência.

TELE-ENTREGA DE COMPRAS DE SUPERMERCADO

Você utilizou o serviço de tele-entrega de compras de supermercado nas últimas duas semanas?

- 7%** sim, compraram através do WhatsApp
- 6%** sim, compraram por telefone
- 6%** sim, compraram via site/app de entrega (Rappi, iFood, etc.)
- 3%** sim, compraram via site/app próprio do mercado
- 84%** não utilizaram o serviço

TELE-ENTREGA DE COMPRAS DE SUPERMERCADO

POR QUE NÃO UTILIZARAM O SERVIÇO DE TELE-ENTREGA?

Você utilizou o serviço de tele-entrega de compras de supermercado nas últimas duas semanas?

7% sim, compraram através do WhatsApp

6% sim, compraram por telefone

6% sim, compraram via site/app de entrega (Rappi, iFood, etc)

3% sim, compraram via site/app próprio do mercado

84% não utilizaram o serviço

O mercado que eu gosto não oferece este serviço

Gosto de olhar os produtos antes de comprar

Pelo preço do frete/entrega

Não gosto deste tipo de serviço

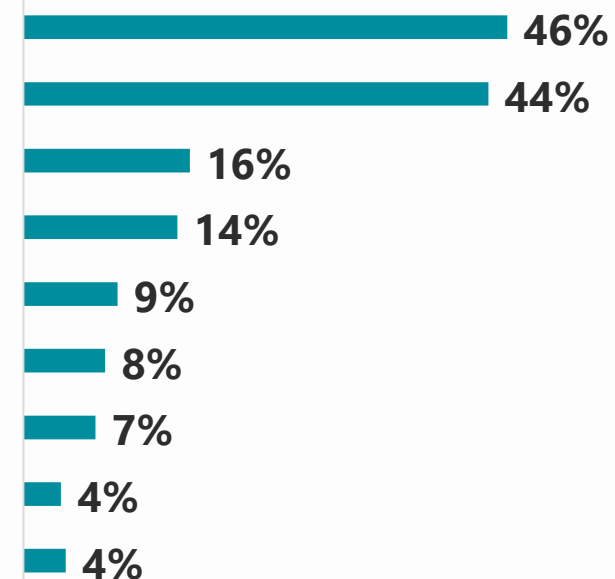
Não necessito do serviço

Me sinto inseguro em fazer compras/pgtos on-line

Os produtos são mais caros do que na loja física

Nenhum mercado da cidade oferece o serviço

Outros



TELE-ENTREGA DE COMPRAS DE SUPERMERCADO

POR QUE NÃO UTILIZARAM O SERVIÇO DE TELE-ENTREGA?

Você utilizou o serviço de tele-entrega de compras de supermercado nas últimas duas semanas?

- 7% sim, compraram através do WhatsApp
- 6% sim, compraram por telefone
- 6% sim, compraram via site/app de entrega (Rappi, iFood, etc.)
- 3% sim, compraram via site/app próprio do mercado

84% não utilizaram o serviço

“Fui uma vez ao supermercado e comprei o necessário para o mês. Sou do grupo de risco e fui no horário entre 8 e 9h que é destinado ao grupo de risco. Tudo bem tranquilo e organizado. Diante disso, não necessitei da tele-entrega. Mas, se estivesse tumulto e falta de respeito às regras, teria utilizado a tele-entrega.” (Santa Maria)

“Não achava necessário até o momento, mas na próxima vez que precisar, comprarei por app.” (Santa Maria)

#JUNTOSCONTRAOVÍRUS

RBS Intelligence