

CONSUMIDOR DE CARA NOVA

DF - Comércio

Cláudio Ferreira e Fabiana Tahan
Da equipe do Correio

Depois da euforia das compras de 1994 e do pagamento das dívidas em 1995, o consumidor brasiliense está mais cauteloso em 1996. Preço baixo e qualidade são os itens mais procurados, bom atendimento leva o cliente a tornar-se freguês, planejamento é a alma do negócio e dinheiro vivo é a forma de pagamento mais constante. Boa parte dos frequentadores do comércio em Brasília só peca quando confessa que nunca faz pesquisa de preço.

Os dados são de uma pesquisa feita pela Federação do Comércio do Distrito Federal (Fecomércio) que o Correio Braziliense publica de hoje a domingo com exclusividade. Foram ouvidas 508 pessoas do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Cruzeiro, Gama, Guará, Núcleo Bandeirante, Sobradinho, Samambaia, Planaltina, Brazlândia e Paranoá. É a primeira vez que a demanda pelo comércio de Brasília é analisada com essa abrangência. Consumidores de várias faixas de renda revelaram-se mais cuidadosos mesmo diante da inflação baixa e da infinidade de opções de planos de pagamento. "O consumidor está amadurecendo", observa o presidente da Fecomércio, Sérgio Koffes.

O poder aquisitivo da população, mostra a pesquisa, determinou um maior ou menor cuidado na hora de comprar. O consumidor do Plano Piloto, por exemplo, está fazendo compras de alimentos com mais frequência. O das outras cidades continua comprando de 15 em 15 dias ou de mês em mês. A dona-de-casa Rosane Maia do Carmo, residente em Taguatinga Norte, abastece a despensa uma vez por mês. "Só volto ao supermercado para comprar algum produto que tenha acabado", diz.

No caso dos produtos não alimentícios, a diferença é mais gritante. Mais da metade dos consumidores do Plano Piloto compra esse tipo de mercadoria uma vez por mês. Nas outras cidades, 38,90% dos consumidores só compram produtos não alimentícios a cada semestre.

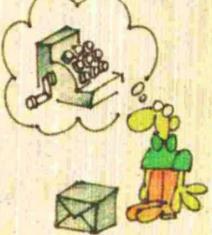
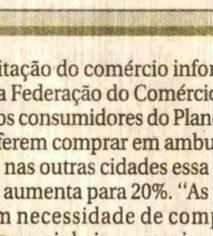
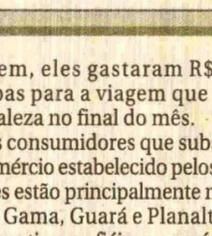
O mito de que o melhor shopping da cidade é o Aeroporto caiu por terra. Segundo a pesquisa, 72,83% das pessoas nunca fazem compras fora de Brasília. Asa Sul, Asa Norte e Lago Norte, surpreendentemente, têm os mais altos índices de pessoas que só compram em Brasília.

QUALIDADE

Na hora das compras, o consumidor do Plano Piloto presta atenção primeiro na qualidade e depois no preço. "Sempre olho a qualidade, procuro comprar aquilo que dura mais tempo", afirma Ana Maria Sales, comerciante, moradora da Asa Norte. Fora do Plano Piloto, o preço vem em primeiro lugar.

No fim da fila vem a preocupação com a marca do produto — no Lago Sul e no Lago Norte, que se supunha serem paraísos do consumismo de elite, nenhum entrevistado disse importar-se com a marca da mercadoria, assim como os consumidores de Samambaia e do Gama. Mas há opiniões contrárias. "Só compro coisa de marca, mas geralmente pesquiso entre as lojas que gosto", diz o fuzileiro naval Leonardo Cox, morador do Gama.

DIFERENÇAS

PLANO PILOTO	FORA DO PLANO
 <p>44,74% fazem compras de alimentos uma vez por semana</p>	 <p>48,77% compram comida de 15 em 15 dias ou uma vez por mês</p>
 <p>48,95% disseram que a qualidade é o principal fator na hora de decidir por uma compra</p>	 <p>57,53% disseram que o preço é o principal fator de decisão</p>
 <p>92,31% preferem fazer suas compras no comércio formal</p>	 <p>As compras no comércio ambulante têm a preferência de 20%</p>
 <p>53,15% pagam à vista, com dinheiro ou tíquete</p>	 <p>O pagamento à vista é o preferido de 50,14%</p>
 <p>O cartão de crédito é escolhido por 23,08%</p>	 <p>22,74% dos pagamentos são com cheques pré-datados</p>
 <p>19,58% pagam suas compras com cheques pré-datados</p>	 <p>14,79% fazem crediário</p>

A aceitação do comércio informal assusta a Federação do Comércio. Só 6,99% dos consumidores do Plano Piloto preferem comprar em ambulantes. Mas nas outras cidades essa preferência aumenta para 20%. "As pessoas têm necessidade de comprar por preços mais baixos e por isso vão para a informalidade", afirma o presidente da Fecomércio.

"Às vezes, compro em feira porque sempre economizo, o preço é bem mais em conta", opina a funcionária pública Ana Marques, residente na Asa Sul. O casal Francisco Pereira e Elizete de Sousa, que mora no Novo Gama, também costuma comprar na Feira do Guará.

Ontem, eles gastaram R\$ 40 em roupas para a viagem que farão à Fortaleza no final do mês.

Os consumidores que substituem o comércio estabelecido pelos ambulantes estão principalmente no Paranoá, Gama, Guará e Planaltina. Os que continuam fiéis ao comércio formal estão na Asa Sul, Lago Norte, Taguatinga, Núcleo Bandeirante, Brazlândia e Samambaia. Sérgio Koffes lembra que, por não pagarem impostos, os informais podem cobrar preços de 30% a 40% mais baratos. "A saída é transformar os informais em microempresários para aumentar o poder de persuasão do comércio", acrescenta.

Fotos: Jorge Cardoso



O comércio informal tem muitos adeptos entre os consumidores de fora do Plano Piloto, que buscam sempre o preço mais baixo

Bom atendimento garante fidelidade

Ser bem atendido é a primeira condição que leva o consumidor de Brasília a "adotar" uma loja e tornar-se fiel a ela. O segundo e o terceiro itens dependem da Geografia: no Plano Piloto, a localização da loja é mais importante que as condições de pagamento; fora do Plano, a situação se inverte.

O conceito de "freguesia" está mudando. Enquanto 63,19% dos entrevistados têm um supermercado de sua preferência, só 40,94% têm seu shopping preferido. Em outros segmentos do comércio, as porcentagens são ainda mais baixas: 34,45% têm uma loja de eletrodomésticos de sua preferência; 29,53% são fregueses de uma loja de roupas; 29,13%, de uma loja de móveis; e só 20,67% de uma de sapatos.

Moradores de fora do Plano Piloto parecem mais democráticos: 41,37% consultam o marido ou a mulher, dependendo do caso, antes de tomar a decisão de comprar. Já no Plano Piloto, 53,85% dos consumidores compram sem consultar ninguém.

PAGAMENTO

Cautela é a palavra de ordem na hora de pagar. Mais da metade, ou seja, 50,96% dos entrevistados disseram que preferem pagar à vista. "É um dos maiores índices de compras à vista do país", informa Koffes. Josefa Paulino, dona de casa de Taguatinga, só compra à vista. "Não gosto de ficar devendo", argumenta.

Os números mostram que 21,85% dos entrevistados pagam suas compras a prazo com cheques pré-datados, 15,35% usam cartões de crédito e 11,81% preferem os crediários. No Plano Piloto, o cartão ganha do pré-datado. Nas outras cidades, o pré-datado está em segundo lugar, mas o crediário vem em terceiro, antes do cartão de crédito. "Se for a data boa para o cartão, eu uso, ou então, quando estou com o orçamento apertado, jogo o cheque para o mês seguinte", diz Carmem Luiza Ramos, moradora de Taguatinga Norte.

Das pessoas entrevistadas, 46,26% não sabem quais são os juros normalmente cobrados pelo comércio. Mas 62,80% dos consumidores compensam a falta de conhecimento e se informam sobre a taxa de juros antes de comprometer-se com prestações. (CF e FT)

COMPORTAMENTO

17,91%

dos entrevistados admitem que nunca fazem pesquisa de preços

57,09%

dizem que o bom atendimento é o principal fator que os leva a ser clientes de uma loja

72,83%

nunca fazem compras fora do DF

63,19%

têm um supermercado de sua preferência

Planejando as compras

Apesar de cuidadosos em outros aspectos, muitos consumidores brasilienses são relapsos na hora de procurar pelo melhor preço. De acordo com a pesquisa da Fecomércio, 17,91% dos consumidores confessaram que nunca fazem pesquisa de preços. A maioria dos entrevistados (52,76%), no entanto, faz pesquisa sempre. "Esse é um número alto para quem não tinha esse costume", comemora o presidente da Federação do Comércio do DF.

Sobradinho, Guará e Núcleo Bandeirante são os locais onde as pessoas pesquisam mais. Consumidores do Guará, Asa Sul, Cruzeiro e Taguatinga pesquisam menos. O microempresário de Taguatinga

José Paulo da Silva é um dos que sempre pesquisam. "Hoje fui comprar um sapato e vi o mesmo modelo por R\$ 120 e em outra loja por R\$ 80", lembrou.

Mesmo quem não faz pesquisa pelo menos planeja suas compras — 63,78% dos entrevistados se enquadram nesse caso. Consumidores de Ceilândia, Sobradinho e Samambaia são os que mais planejam. Já os da Asa Sul, Lago Sul e Núcleo Bandeirante compram mais por impulso. "Toda vez que vou no comércio, compro qualquer coisa. Hoje vim sem plano, entrei numa loja e gastei R\$ 79. Adoro comprar", confessa a dona de casa Ivani Sousa, do Riacho Fundo. (CF e FT)



A dona de casa Ivani Sousa se deixa levar pelos impulsos: "Adoro comprar"