

Carat Insights 2021

Pesquisa sobre
experiências, expectativas
e meios de pagamentos
relacionados à Black
Friday Brasil

Novembro de 2021

Realização: Instituto Locomotiva

Divulgação: Imagem Corporativa

Sobre a Pesquisa



Amostra

População geral (18+) com acesso à internet

1.500

Entrevistas online

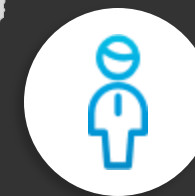
29 de outubro a 3 de novembro, 2021

Período de campo

[ct]

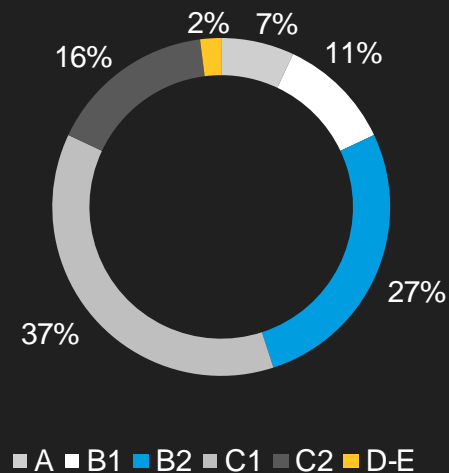


51%

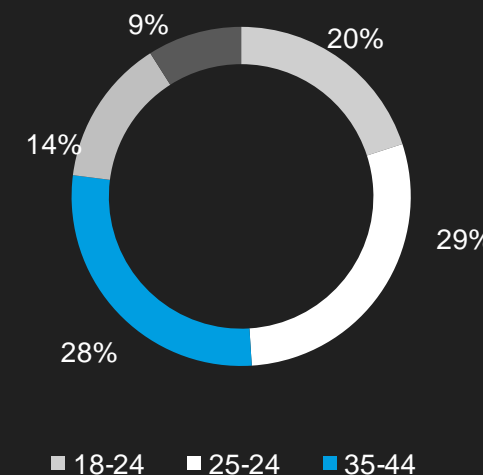


49%

Nível social	
A	7%
B1	11%
B2	27%
C1	37%
C2	16%
D-E	2%



Idade	
18-24	20%
25-34	29%
35-44	28%
45-54	14%
55+	9%



Índice

- Familiaridade Com a Black Friday **06**
- Expectativas Black Friday 2021 **11**
- Percepção Sobre Promoções **19**
- Canais de Compra **24**
- Meios de Pagamento **28**
- Destaque Finais – Black Friday 2021 **38**

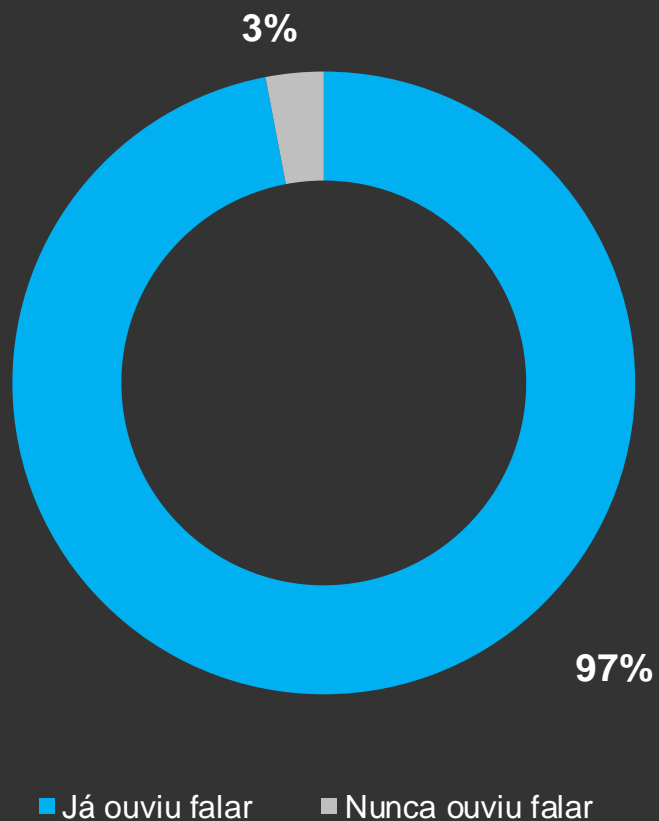
Familiaridade Com a Black Friday



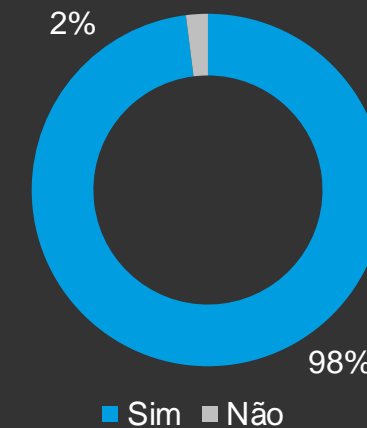
Sobre a Black Friday ...

97% dos respondentes já ouviram falar da Black Friday, sendo o conhecimento ligeiramente menor entre os menos escolarizados

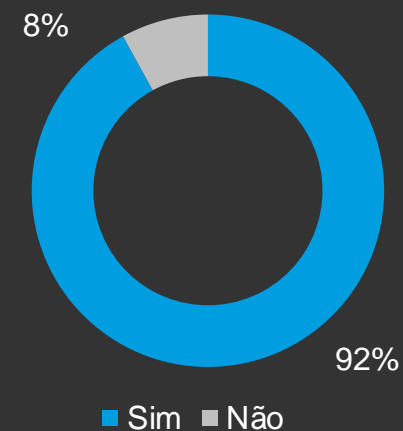
% Ouviu falar da Black Friday



Ensino superior



Ensino fundamental

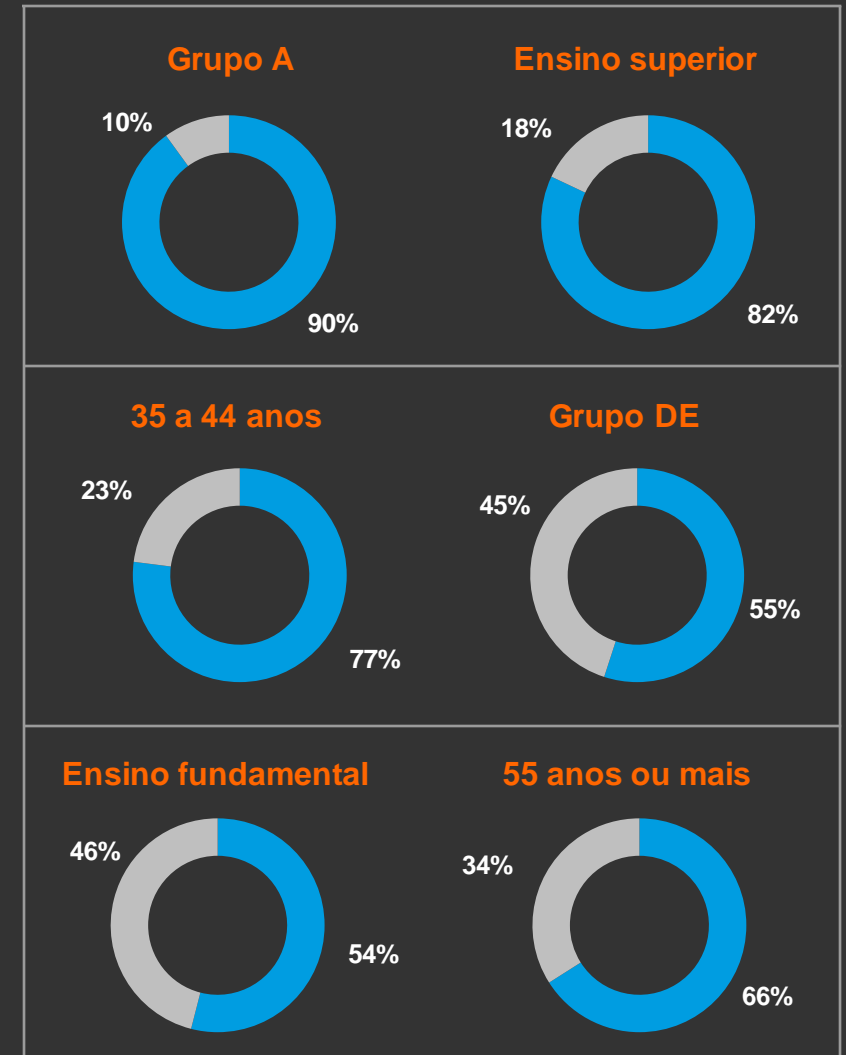
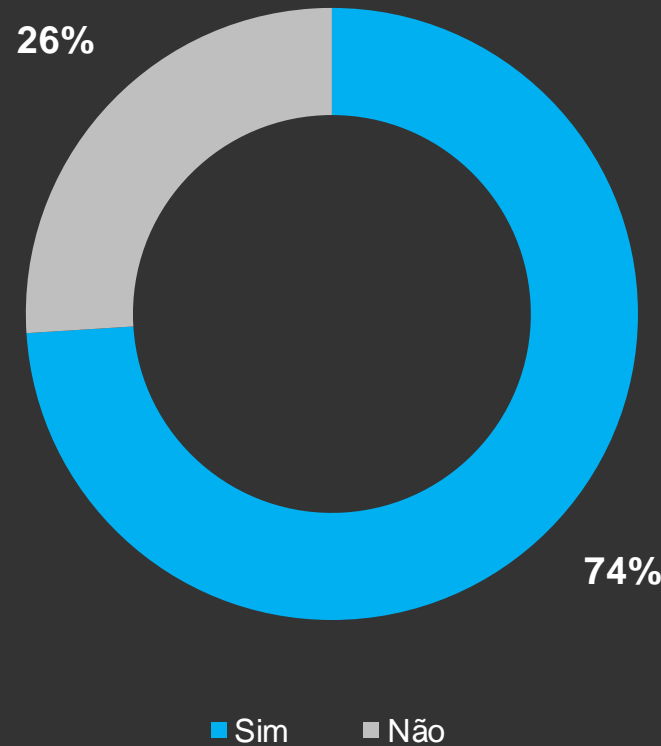


E1. Anualmente, no mês de novembro ocorre a Black Friday, uma sexta-feira em que produtos e serviços são ofertados com condições especiais. Sobre a Black Friday, você diria que: (RU)
Base: 1.500 respostas

Compras na Black Friday ...

74% dos que já ouviram falar em Black Friday compraram nessa ocasião em anos anteriores

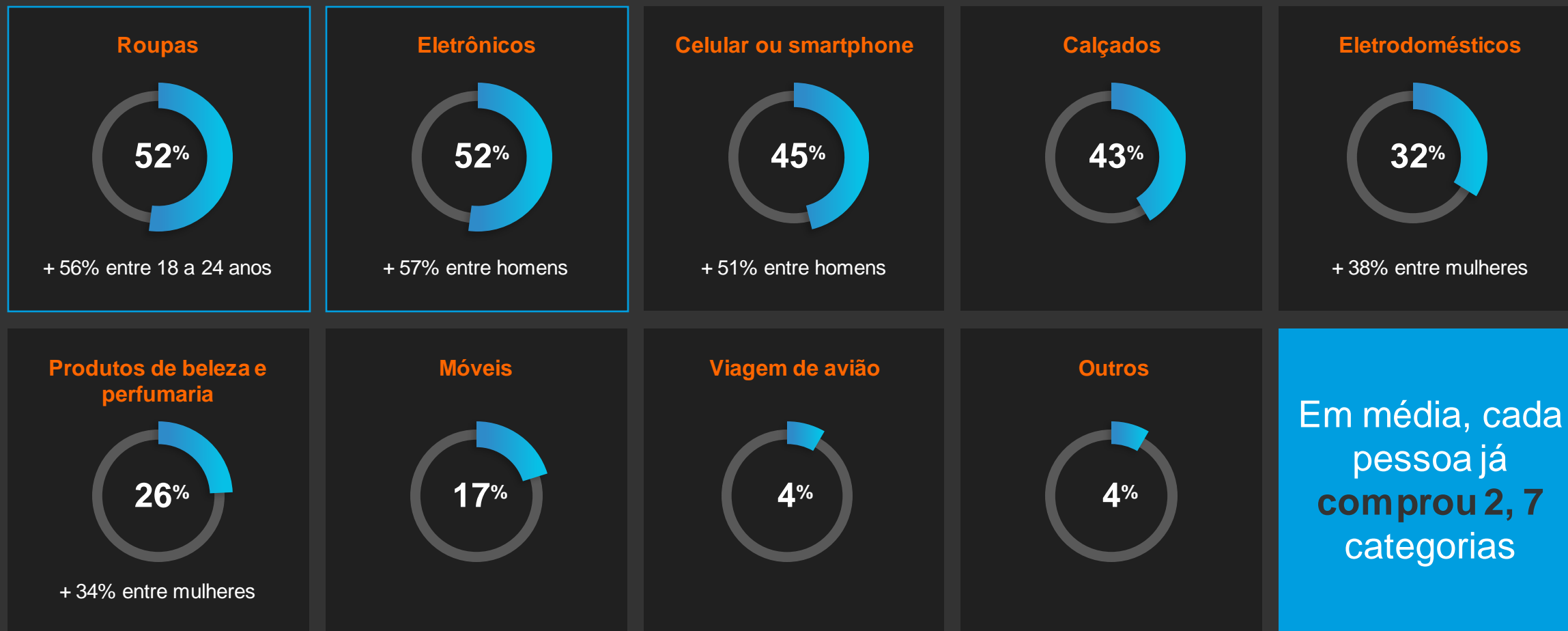
% Comprou na Black Friday em anos anteriores [Entre quem já ouviu falar]



E2. Você já realizou alguma compra na Black Friday nos anos anteriores? (RU)
Base: 1.459 respostas

O Que Já Compraram na Black Friday?

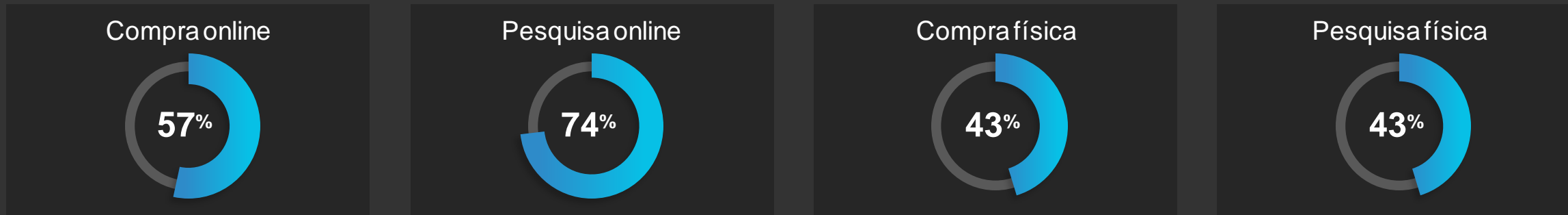
Dos que compraram na Black Friday em anos anteriores, **mais da metade** comprou **roupas e eletrônicos** (TV, computador, videogame etc.)



E3. (SE 1 NA E2) Quais dos produtos ou serviços abaixo você já comprou durante a Black Friday? (RM)
Base: 1.075 respostas

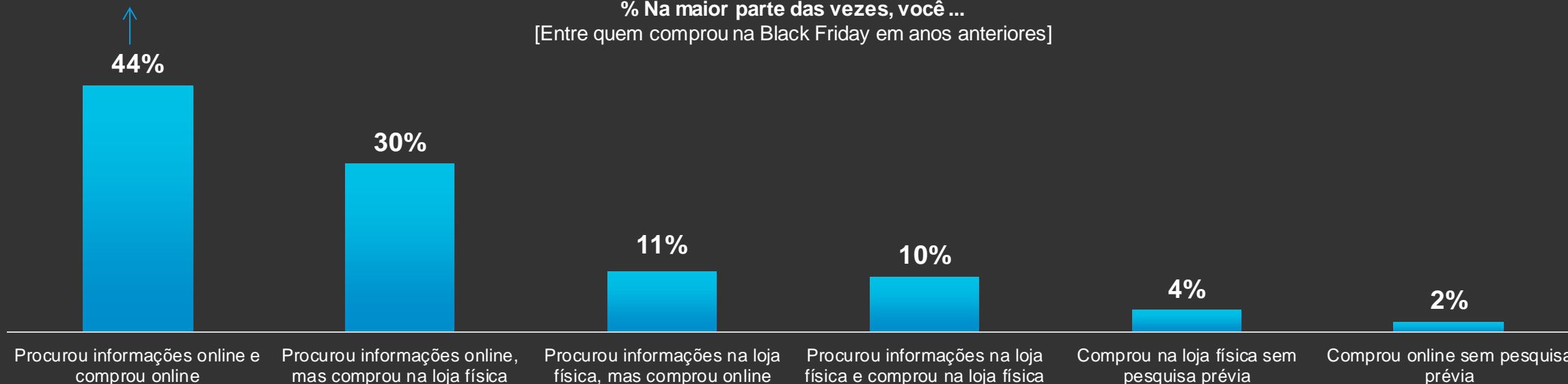
Jornada de Compra em Anos Anteriores

A **jornada online** predomina durante as compras na Black Friday, com **74%** tendo realizado busca de informações online e **57%** comprado online na maioria das vezes em anos anteriores



61% entre a Nível A

% Na maior parte das vezes, você ...
[Entre quem comprou na Black Friday em anos anteriores]



E4. (SE 1 NA E2) Considerando as compras que realizou na Black Friday nos anos anteriores, na maior parte das vezes, você: (RU)
Base: 1.075 respostas

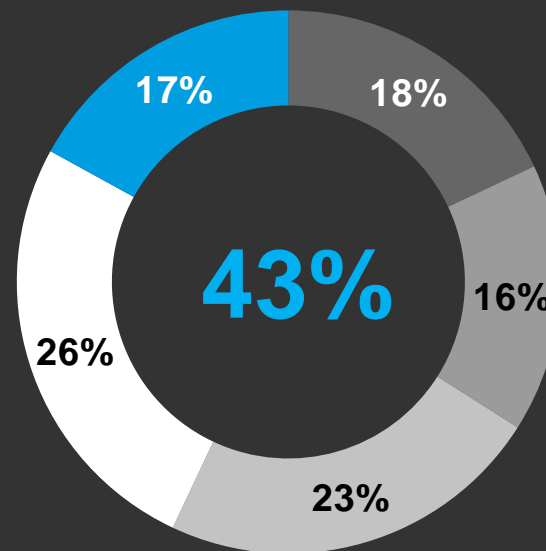
Expectativas Black Friday 2021



“Sempre Espero a Black Friday Para Aproveitar Ótimas Oportunidades”

43% sempre esperam a Black Friday para aproveitar oportunidades, sendo que entre quem já comprou em anos anteriores, a concordância sobe para **52%**

% Concorda ou discorda da frase ...
[entre quem já ouviu falar da Black Friday]



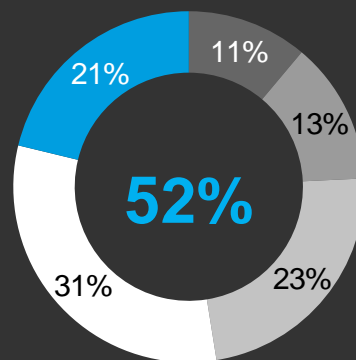
Quem concorda mais?

- + 56% entre o Nível A
- + 50% entre o Nível B
- + 48% entre ensino superior

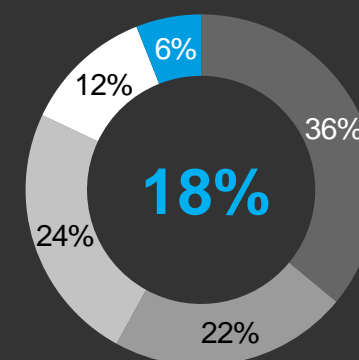
[ct]

■ Discordo totalmente ■ Discordo parcialmente ■ Não concordo, nem discordo ■ Concordo parcialmente ■ Concordo totalmente

% Entre quem já comprou em anos anteriores



% Entre quem não comprou em anos anteriores



E11. Em relação às seguintes frases, você diria que concorda ou discorda? Totalmente ou parcialmente? (RU POR LINHA)
Base: 1.459 respostas

Disposição de Compra

42% estão com muita disposição para comprar na Black Friday desse ano

% Quão disposto(a) está para realizar compras na Black Friday 2021 (escala de 1 a 10)
[Entre quem já ouviu falar da Black Friday]

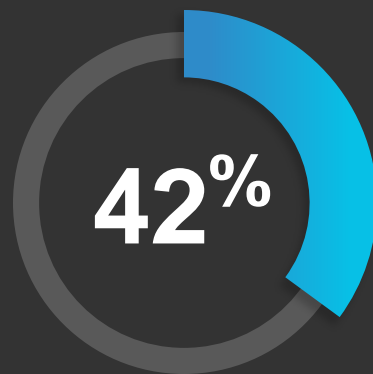


E5. Em uma escala de 1 a 10, em que 1 é nada disposto(a) e 10 é totalmente disposto(a), o quanto você diria que está disposto(a) a realizar uma compra na Black Friday deste ano? (RU)
Base: 1.459 respostas

Quem São os Consumidores Com Alta Disposição?

A disposição para compra na Black Friday 2021 **é maior** entre os **Níveis AB**, entre os **mais escolarizados**, entre as **mulheres** e entre quem **já comprou na Black Friday** em anos anteriores.

% Quão disposto(a) está para realizar compras na Black Friday 2021 (escala de 1 a 10)
[entre quem já ouviu falar da Black Friday]



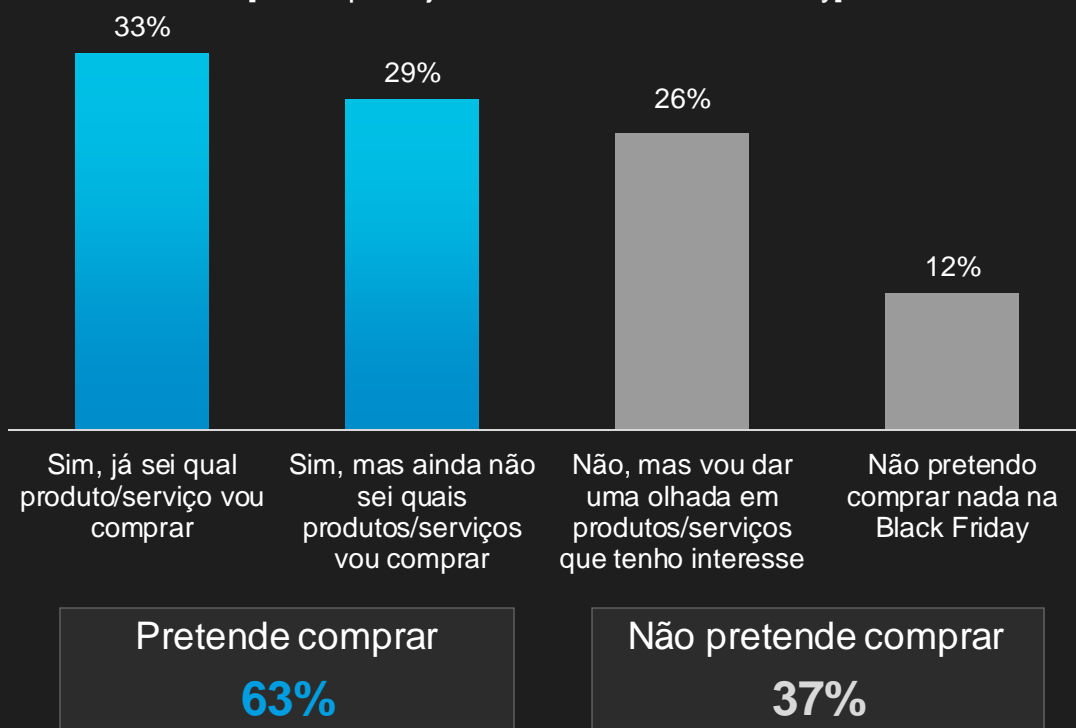
- + **60%** entre nível A
- + **50%** entre quem já comprou em anos anteriores
- + **46%** entre nível B
- + **46%** entre ensino superior
- + **45%** entre mulheres

E5. Em uma escala de 1 a 10, em que 1 é nada disposto(a) e 10 é totalmente disposto(a), o quanto você diria que está disposto(a) a realizar uma compra na Black Friday deste ano? (RU)
Base: 1.459 respostas

Planos Para a Black Friday 2021

63% pretendem realizar compras durante a Black Friday em 2021, sendo que **33%** já sabem qual produto ou serviço irão comprar

% Planeja comprar algum produto ou serviço durante a Black Friday
[entre quem já ouviu falar da Black Friday]



Comrou na Black Friday em anos anteriores	Não comprou na Black Friday em anos anteriores
39%	17%
72%	35%
33%	18%
22%	37%
28%	65%
6%	28%

E6. Neste ano, você planeja comprar algum produto ou serviço durante a Black Friday? (RU)
Base: 1.459 respostas

Relação Entre Disposição e Planejamento

Entre quem tem alta disposição para compra, **87%** pretendem comprar na Black Friday 2021. Entre aqueles com baixa disposição, **77%** afirmam que não pretendem comprar, mas **46%** vão dar uma olhada em produtos/serviços que têm interesse

% Planeja comprar algum produto ou serviço durante a Black Friday

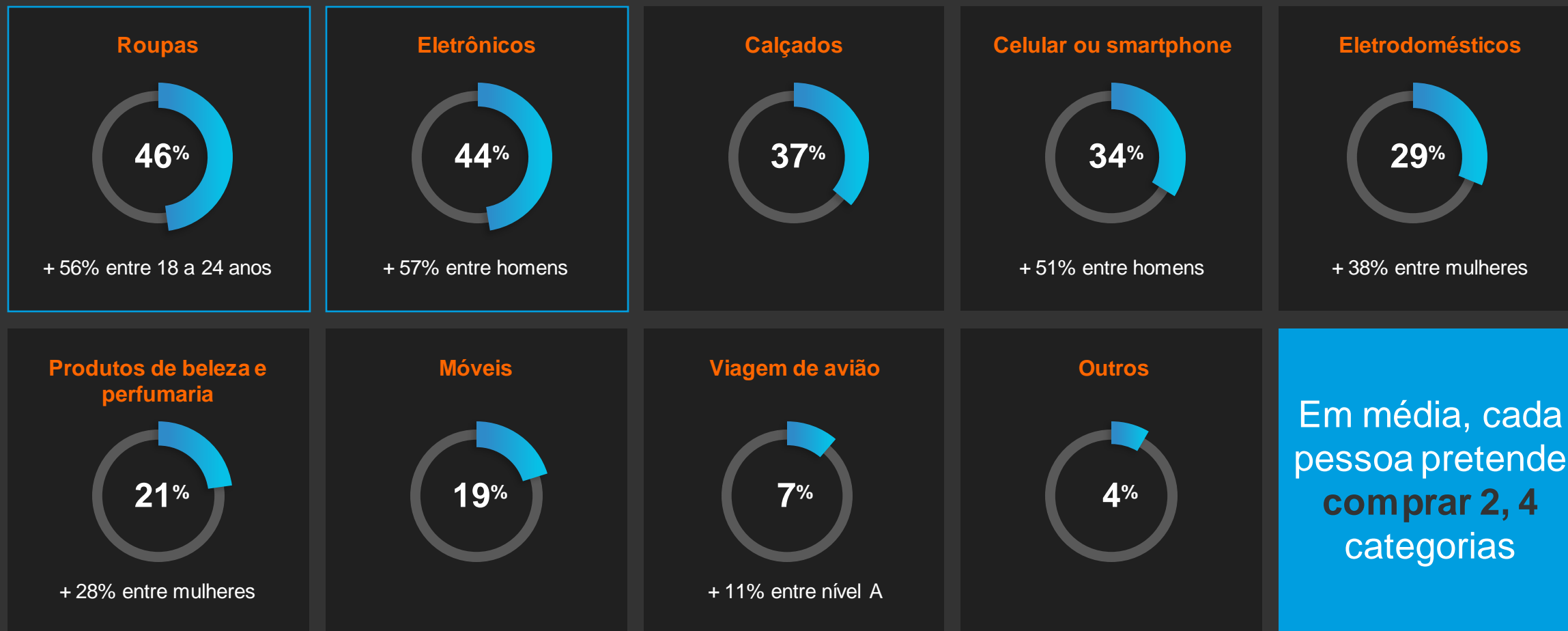
[entre quem já ouviu falar da Black Friday]

	Total	Baixa Disposição	Média disposição	Alta disposição
Sim, já sei qual produto/serviço vou comprar	33%	8%	32%	53%
Sim, mas ainda não sei quais produtos/serviços vou comprar	29%	14%	39%	34%
Não, mas vou dar uma olhada em produtos/serviços que tenho interesse	26%	46%	25%	12%
Não pretendo comprar nada na Black Friday	12%	31%	4%	2%

O Que Planejam Comprar?

Roupas e eletrônicos são as categorias mais citadas entre quem pretende comprar na Black Friday 2021

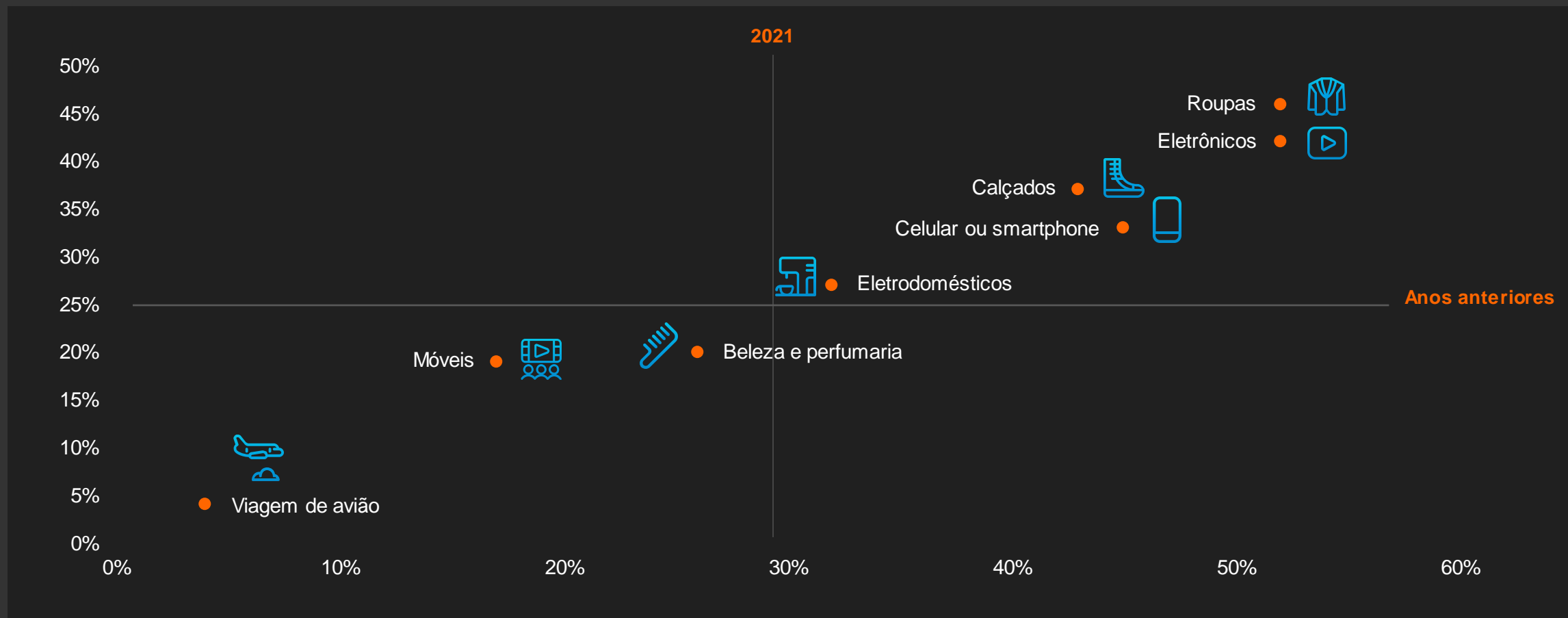
[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



E7. (SE 1, 2 OU 3 NA E6) Quais dos produtos ou serviços abaixo você pretende ou tem interesse de comprar durante a Black Friday neste ano? (RM)
Base: 912 respostas

Compra Em Anos Anteriores Vs 2021

Categorias de **roupas e eletrônicos** se destacam em Black Friday. Calçados e celular/smartphone também ficam acima da média tanto nos anos anteriores como em 2021



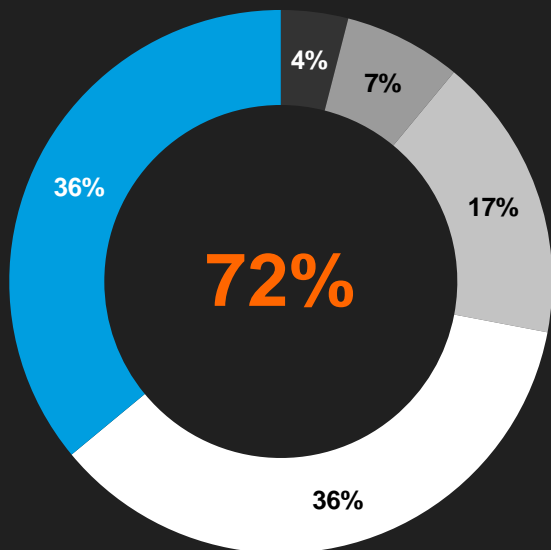
E7. (SE 1, 2 OU 3 NA E6) Quais dos produtos ou serviços abaixo você pretende ou tem interesse de comprar durante a Black Friday neste ano? (RM)
 Base: 912 respostas

Percepção Sobre Promoções

“Sempre Compro No Site/Loja Onde o Desconto é Maior”

72% dos internautas sempre buscam o maior desconto para determinar o site ou loja em que vão comprar

% Concorda ou discorda da frase ...
[Entre quem já ouviu falar sobre Black Friday]

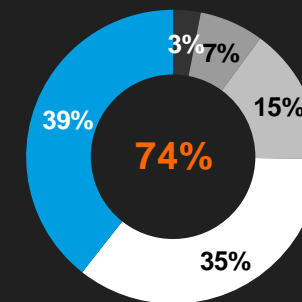


Quem concorda mais?

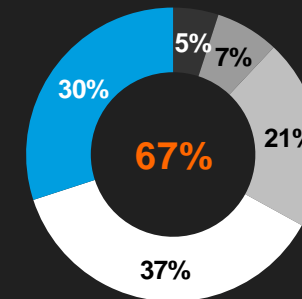
- + 79% entre o nível B
- + 77% entre 35 a 44 anos

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

% Entre quem planeja comprar na Black Friday



% Entre quem não planeja comprar na Black Friday

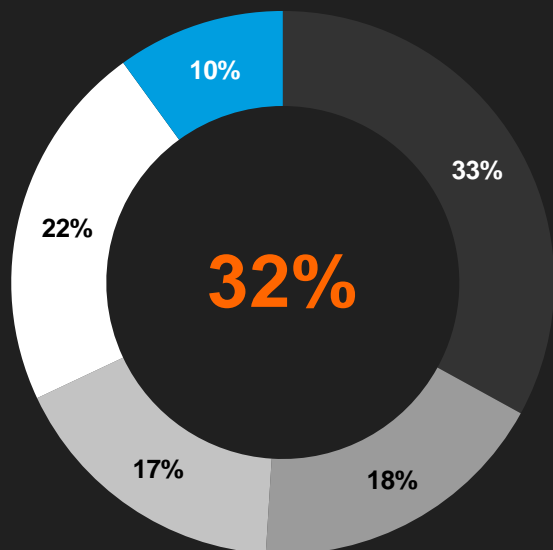


“Eu Compraria Um Produto Que Desejo Muito Se o Desconto Fosse Bom, Mesmo Que Eu Fique Endividado”



32% dos internautas comprariam um produto se o desconto fosse atrativo, mesmo que fiquem endividados

% Concorda ou discorda da frase ...

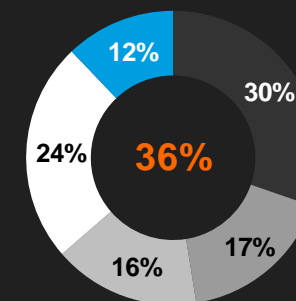


Quem concorda mais?

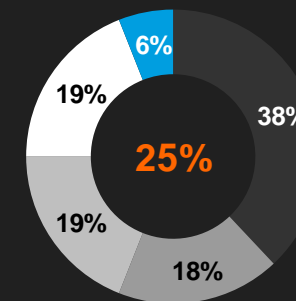
- + 40% entre altamente dispostos a comprar
- + 36% entre o nível A
- + 34% entre 18 a 24 anos
- + 34% entre 25 a 34 anos
- + 34% entre o nível B

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

% Entre quem planeja comprar na Black Friday



% Entre quem não planeja comprar na Black Friday



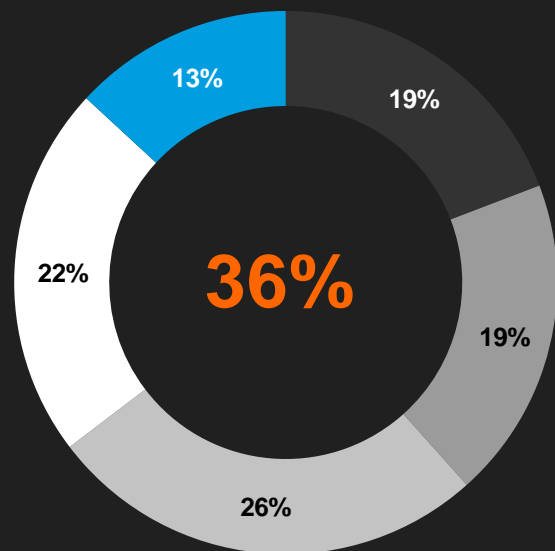
E11. Em relação às seguintes frases, você diria que concorda ou discorda? Totalmente ou parcialmente? (RU POR LINHA)
Base: 1.459 respostas

“Prefiro Comprar na Black Friday ao Invés de Comprar em Outras Epocas do Ano”



36% dos internautas preferem comprar durante a Black Friday

% Concorda ou discorda da frase ...
[Entre quem já ouviu falar da Black Friday]

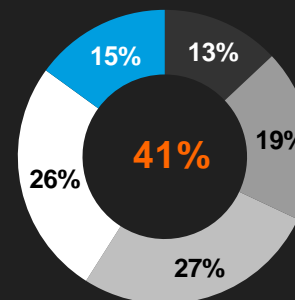


Quem concorda mais?

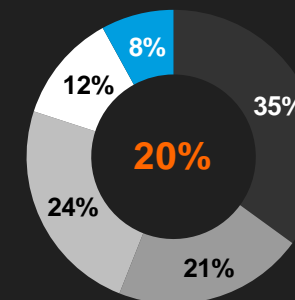
- + 40% entre 18 a 24 anos
- + 39% entre ensino superior

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

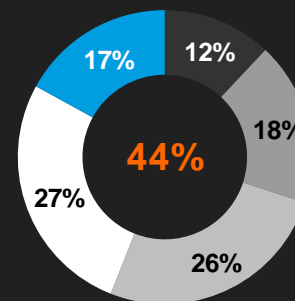
% Entre quem já comprou em anos anteriores



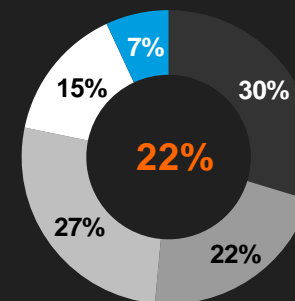
% Entre quem não comprou em anos anteriores



% Entre quem planeja comprar na Black Friday



% Entre quem não planeja comprar na Black Friday



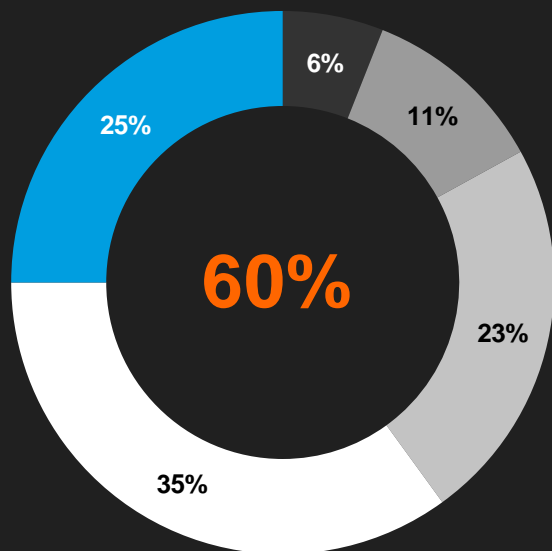
E11. Em relação às seguintes frases, você diria que concorda ou discorda? Totalmente ou parcialmente? (RU POR LINHA)
Base: 1.459 respostas

“A Maioria Dos Descontos e Ofertas da Black Friday Não São Verdadeiros”



60% concordam que a maioria dos descontos da Black Friday não são verdadeiros

% Concorda ou discorda da frase ...
[Entre quem já ouviu falar sobre Black Friday]

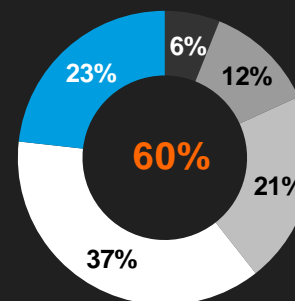


Quem concorda mais?

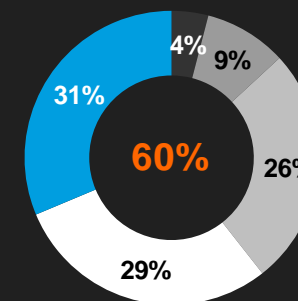
- + 64% entre 45 a 54 anos
- + 64% entre o nível B
- + 63% entre ensino superior
- + 62% entre mulheres

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

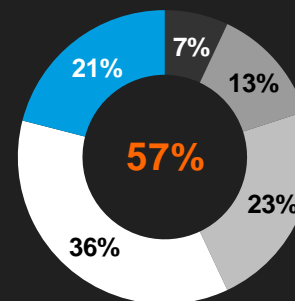
% Entre quem já comprou em anos anteriores



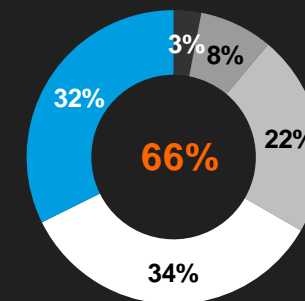
% Entre quem não comprou em anos anteriores



% Entre quem planeja comprar na Black Friday



% Entre quem não planeja comprar na Black Friday



E11. Em relação às seguintes frases, você diria que concorda ou discorda? Totalmente ou parcialmente? (RU POR LINHA)
Base: 1.459 respostas

Canais De Compra

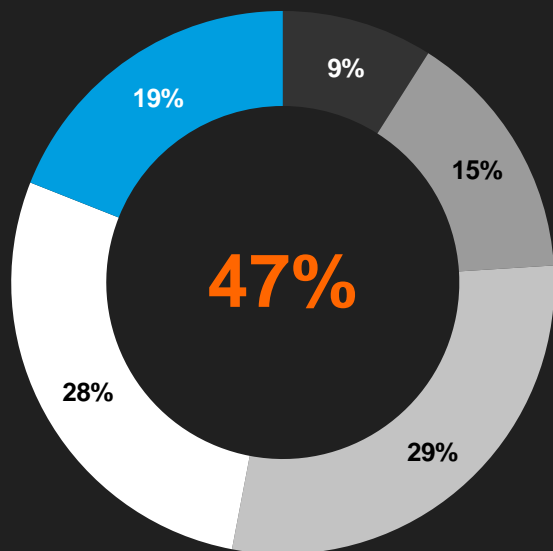


“Eu Prefiro a Segurança Que as Lojas Físicas me Trazem ao Comprar um Produto/Serviço”



46% preferem a segurança das lojas físicas e a concordância é semelhante entre quem pretende comprar na Black Friday em 2021 e entre quem não pretende

% Concorda ou discorda da frase ...
[Entre quem já ouviu falar da Black Friday]

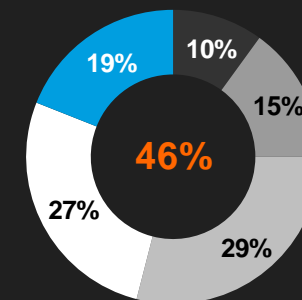


Quem concorda mais?

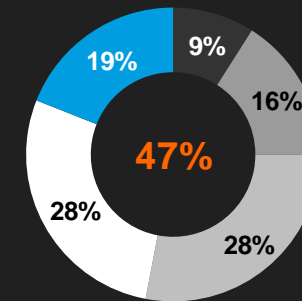
- + 51% entre ensino fundamental
- + 50% entre ensino médio
- + 49% entre o nível C

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

% Entre quem planeja comprar na Black Friday



% Entre quem não planeja comprar na Black Friday

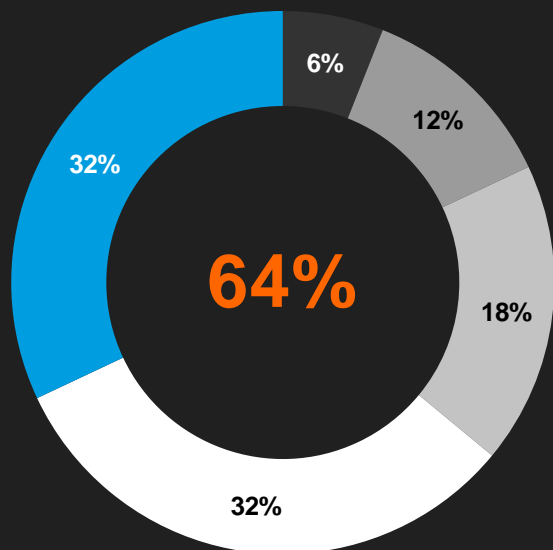


E9. E em relação às seguintes frases, você: (RU)
Base: 1.459 respostas

“Se Eu Pudesse, Compraria Tudo Pela Internet/Online”

64% dos internautas concordam que se pudessem, comprariam tudo pela internet, sendo que entre quem pretende comprar na Black Friday em 2021, concordância sobe para **70%**

% Concorda ou discorda da frase ...
[Entre quem já ouviu falar da Black Friday]

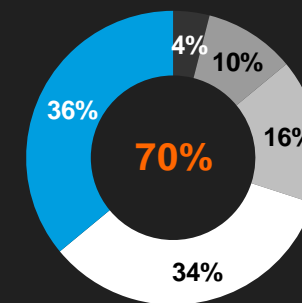


Quem concorda mais?

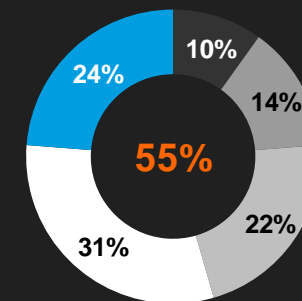
- + 72% entre o nível A
- + 70% entre 25 a 34 anos
- + 67% entre o nível B
- + 66% entre mulheres
- + 66% entre ensino superior

- Discordo totalmente
- Discordo parcialmente
- Não concordo, nem discordo
- Concordo parcialmente
- Concordo totalmente

% Entre quem planeja comprar na Black Friday



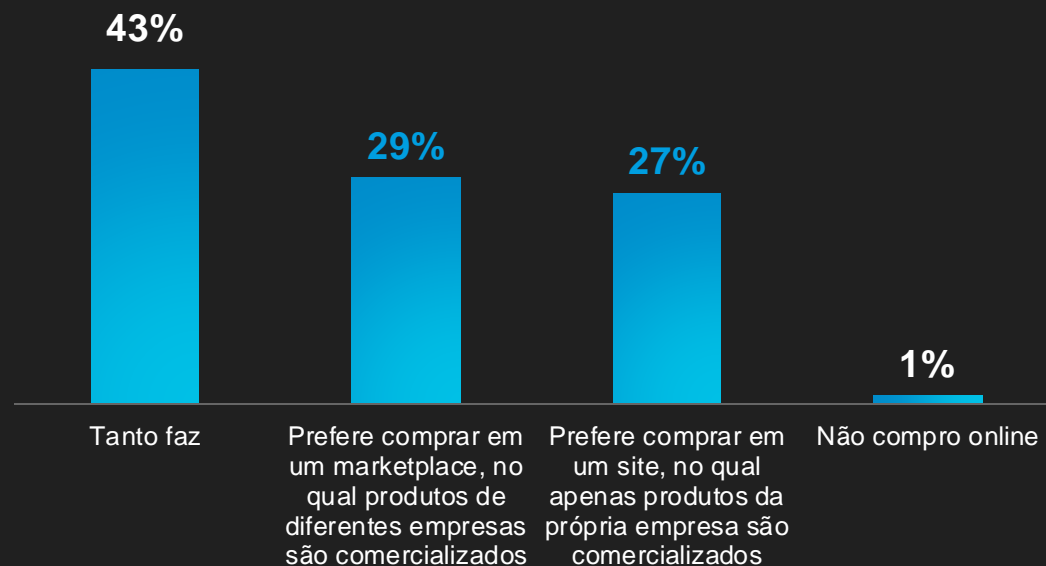
% Entre quem não planeja comprar na Black Friday



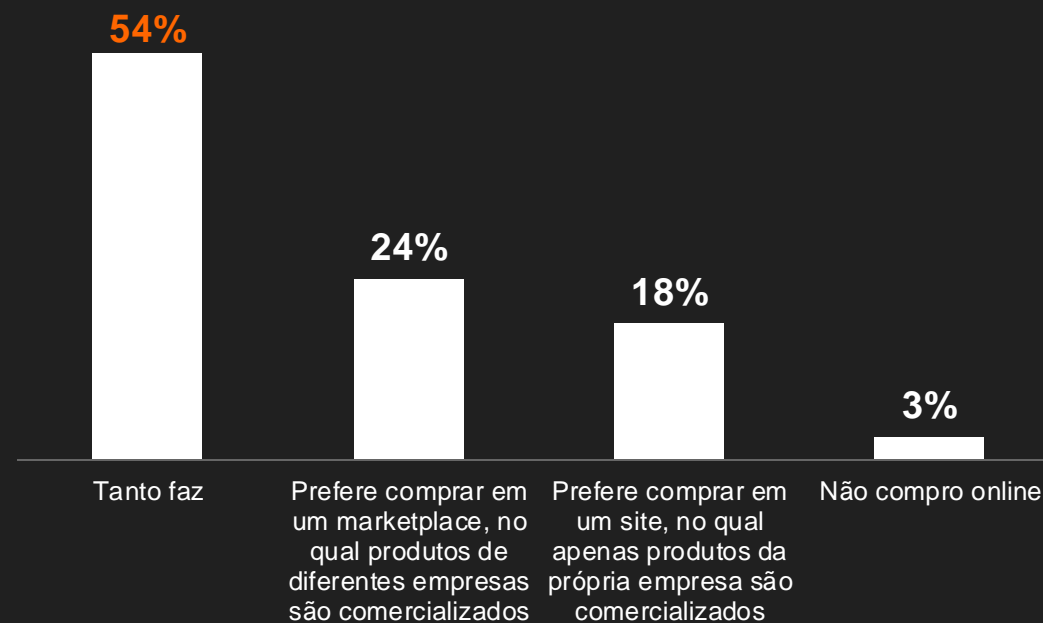
A Compra Online

Consumidores da black friday **dividem-se sobre preferência por market places ou por sites** que vendem apenas produtos da própria loja

% Nas compras online, prefere ...
[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



% Nas compras online, prefere ...
[Entre quem não planeja comprar na Black Friday]



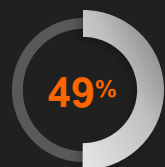
Meios de Pagamento



Quais Meios Utilizariam Para Pagar as Compras da Black Friday?

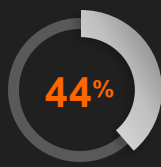
49% das pessoas consideram pagar suas compras da Black Friday 2021 com **PIX**

[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



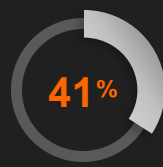
49%

PIX



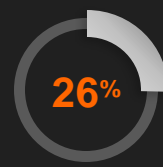
44%

Cartão inserido na maquininha



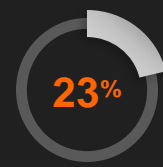
41%

Cartão em compras online (digitando os dados do cartão)



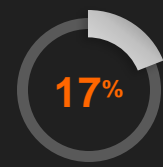
26%

Dinheiro vivo



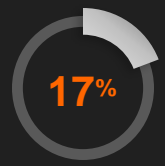
23%

Cartão virtual



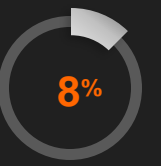
17%

Cartão por aproximação



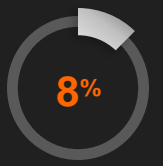
17%

Carteira digital



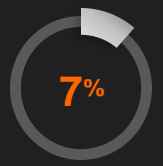
8%

Aplicativo de pagamento



8%

Débito automático



7%

Leitura de QR Code



6%

Leitor de código de barras (celular)



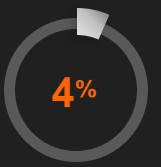
5%

Pagamento por link



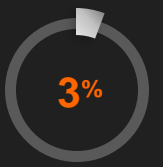
5%

Pagamento usando cashback



4%

TED ou DOC



3%

Agência bancária/Lotérica



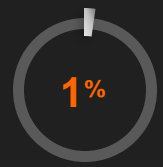
3%

Aproximação de celular ou smartwatch



1%

TAGs de pagamento usadas em veículos



1%

Cheque

Em média, cada pessoa considera utilizar **2,7** das 18 opções disponíveis

O Tradicional e o Inovador

Dividimos os meios de pagamentos em duas categorias ...

Tradicionais

- Dinheiro vivo, em espécie
- Cartão de crédito ou débito inserido na maquininha
- Cartão de crédito/débito em compras online, digitando os dados do cartão
- Cheque
- Pagamento por débito automático
- Pagamentos no caixa da agência bancária / em lotérica
- TED ou DOC

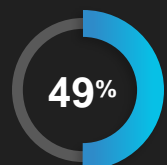
Inovadores

- Cartão por aproximação
- Cartão de crédito/débito virtual
- Carteira Digital (por exemplo PicPay, Paypal, Mercado Pago, Ame)
- Leitor de código de barras pela câmera do celular (para pagar boletos, contas etc)
- Pagamento por aplicativo de pagamento (por exemplo Google Pay, Claro Pay, Apple Pay etc)
- Pagamento por aproximação de celular ou smartwatch
- Pagamento por leitura de QR code
- Pagamento por link
- Pagamento usando cashback recebido anteriormente
- PIX
- TAGs de pagamento usadas em veículos (Ex: Sem Parar/ConectCar/Veloe etc)

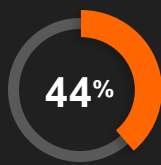
Quais Meios Utilizariam Para Pagar as Compras da Black Friday?

68% dos internautas consideram pagar suas compras da Black Friday 2021 com meios inovadores

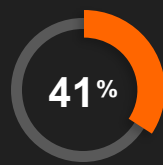
[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



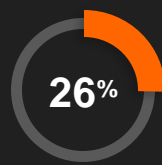
PIX



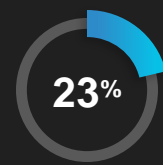
Cartão inserido na maquininha



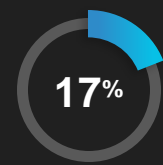
Cartão em compras online (digitando os dados do cartão)



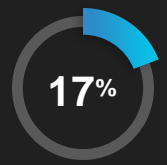
Dinheiro vivo



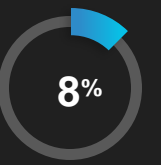
Cartão virtual



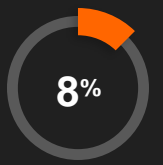
Cartão por aproximação



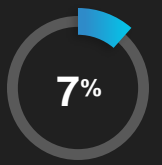
Carteira digital



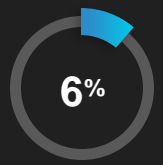
Aplicativo de pagamento



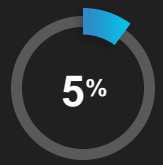
Débito automático



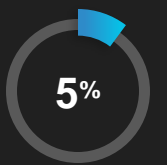
Leitura de QR Code



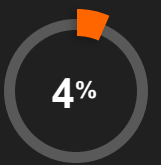
Leitor de código de barras (celular)



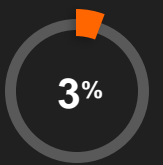
Pagamento por link



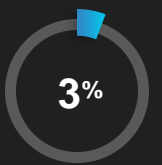
Pagamento usando cashback



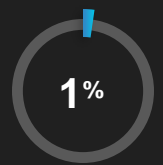
TED ou DOC



Agência bancária/Lotérica



Aproximação de celular ou smartwatch



TAGs de pagamento usadas em veículos



Cheque

Tradicionais
84% Consideram

Inovadores 68%
Consideram

Transição Entre o Tradicional e o Inovador

Pouco mais da metade dos consumidores transita entre os meios tradicionais e inovadores, enquanto **16% utilizariam somente meios inovadores**, mais comum entre classe A e jovens

[Entre quem planeja comprar na Black Friday]

32%

Utilizariam somente meios tradicionais

- + 43% entre 55 anos ou mais
- + 42% entre classe DE
- + 42% entre ensino fundamental
- + 34% entre classe C

52%

Utilizariam tanto meios tradicionais como inovadores

- + 55% entre 18 a 24 anos
- + 54% entre 25 a 34 anos
- + 53% entre classe A

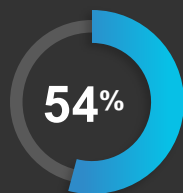
16%

Utilizariam somente meios inovadores

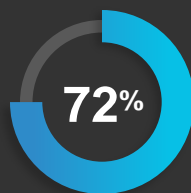
- + 20% entre classe A
- + 19% entre 25 a 34 anos
- + 17% entre ensino superior

Praticidade, Benefícios e Experimentação

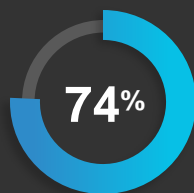
% Com qual das frases mais se identifica
[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



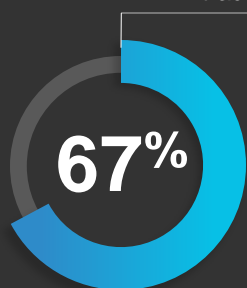
Entre quem considera somente meios de pgto tradicionais



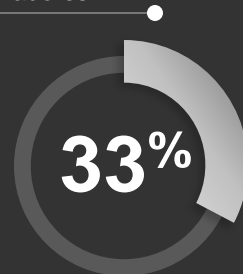
Entre quem considera tanto meios de pgto tradicionais como inovadores



Entre quem considera somente meios de pgto inovadores

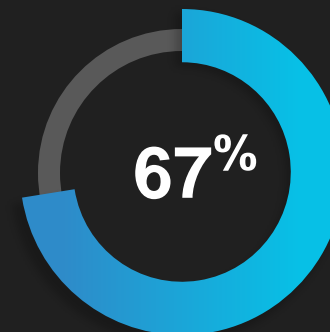


Eu sou um dos primeiros a me atualizar sobre novas tecnologias



Eu sou um dos últimos a me atualizar sobre novas tecnologias

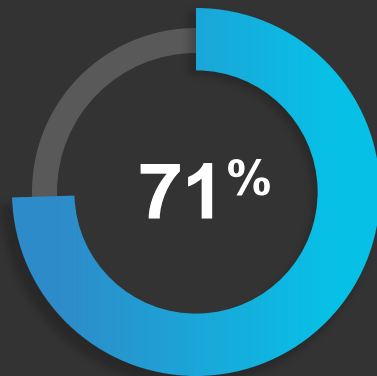
Entre quem não pretende comprar na Black Friday: **50%**



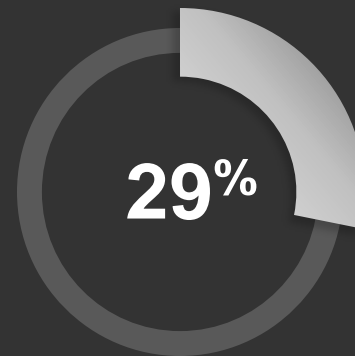
das pessoas que pretendem comprar na Black Friday 2021 dizem ser uma das primeiras a se atualizarem sobre novas tecnologias

Praticidade, Benefícios e Experimentação

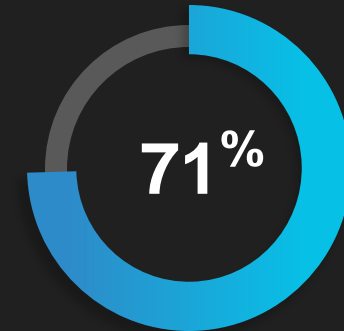
% Com qual das frases mais se identifica
[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



Eu experimentaria novas formas de pagamento se elas fossem mais práticas e trouxessem mais benefícios na compra do produto/serviço que tenho interesse



Eu só experimentaria novas formas de pagamento se outras pessoas de minha confiança já tivessem testado e aprovado antes de mim



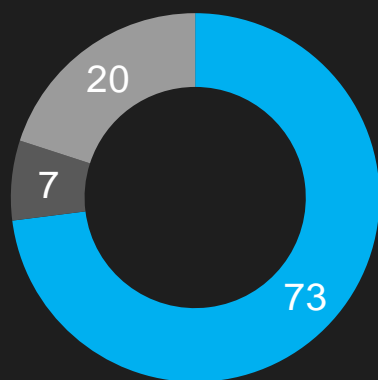
dos que planejam comprar na Black Friday estariam dispostos a experimentar novos meios de pagamentos caso eles trouxessem benefícios e praticidade

Desconto é um Incentivo à Experimentação

73% dos que pretendem comprar na Black Friday topariam experimentar um meio de pagamento que nunca utilizaram para obter descontos na compra de um produto. Dessas, **35%** aceitariam experimentar mediante desconto de até 15%

% Toparia experimentar um meio de pagamento inédito para ter desconto [Entre quem planeja comprar na Black Friday]

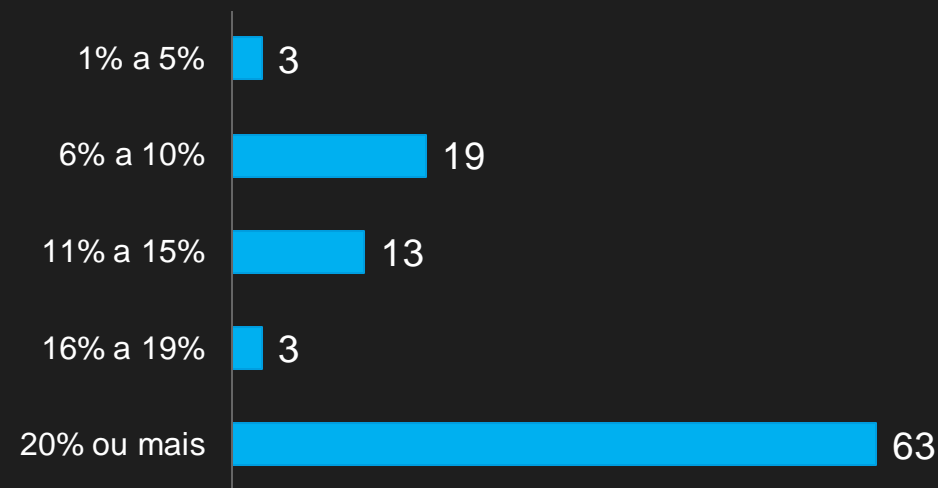
- + 80% entre classe A
- + 78% entre homens
- + 77% entre ensino superior
- + 75% entre classe B



■ Sim ■ Não ■ Não sabe

E12a. Você toparia experimentar um meio de pagamento inédito, ou seja, que você nunca tenha utilizado, para ter desconto na compra de um produto? (RU)
Base: 912 respostas

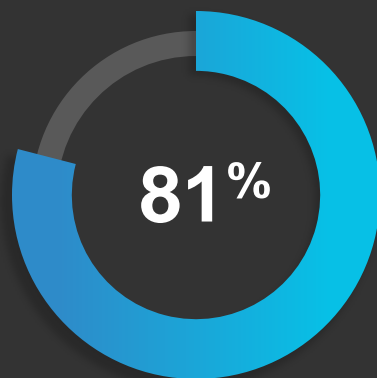
% Desconto mínimo para experimentar meio de pagamento inédito [Entre quem planeja comprar na Black Friday]



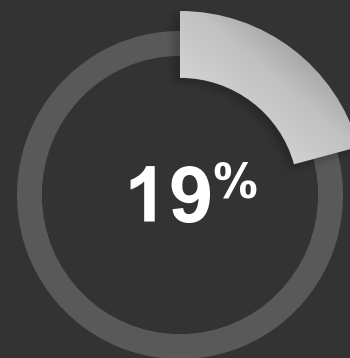
E12b. (SE 1 NA E12a) Qual seria o desconto mínimo para que você aceitasse a experiência de utilizar um meio de pagamento inédito? (RU)
Base: 670 respostas

A Busca Por Descontos Envolve Diversificar a Forma de Pagamento

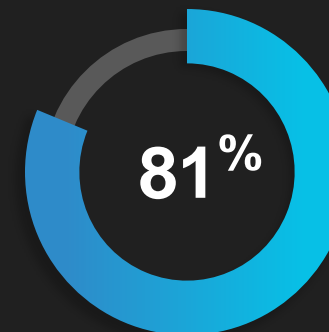
% Com qual das frases mais se identifica
[Entre quem planeja comprar na Black Friday]



Antes de efetuar qualquer compra procuro o meio de pagamento que me dá mais desconto no preço do produto/serviço



Geralmente utilizo o mesmo meio de pagamento para as compras, mesmo que não aproveite algum desconto no preço



das pessoas que planejam comprar durante a Black Friday dizem que antes de efetuarem uma compra, avaliam qual meio de pagamento dá maiores descontos

Destaque Finais – Black Friday 2021

Experiências e Expectativas

Praticamente todos os **internautas sabem o que é a Black Friday (97%)** e, dentre eles, a **maioria (74%) já realizou alguma compra** nessa ocasião.

63% pretendem realizar compras durante a Black Friday em 2021, sendo que 33% já sabem qual produto ou serviço irão comprar. **Roupas e eletrônicos são os itens de maior interesse em 2021.**

52% dos entrevistados declaram **esperar a Black Friday para aproveitar as oportunidades**. No entanto, ainda **existe o desafio da ocasião ser percebida com menor desconfiança**. Mesmo entre quem pretende comprar na Black Friday de 2021, há uma percepção de que a maioria dos descontos não são verdadeiros (57%). Esse número sobre para 66% entre os que não planejam fazer compra nessa ocasião.

PIX é o meio mais considerado para a realização do pagamento das próximas compras na Black Friday (49%), seguido por cartões usados fisicamente em maquininhas (44%), cartões usados em transações online (41%) e dinheiro (26%).

A **abertura a novas tecnologias de pagamento se reflete na possibilidade de uso de meios inovadores, e o desconto é um incentivo à experimentação**: 81% das pessoas que querem comprar na próxima edição da Black Friday dizem que antes de efetuar uma compra, avaliam qual meio de pagamento dá maiores descontos, e 73% das pessoas topariam experimentar um meio de pagamento que nunca utilizaram para obter descontos na compra de um produto.

Experiências e Expectativas

Praticamente todos os **internautas sabem o que é a Black Friday (97%)** e, dentre eles, a **maioria (74%) já realizou alguma compra** nessa ocasião.

63% pretendem realizar compras durante a Black Friday em 2021, sendo que 33% já sabem qual produto ou serviço irão comprar. **Roupas e eletrônicos são os itens de maior interesse em 2021.**

52% dos entrevistados declaram **esperar a Black Friday para aproveitar as oportunidades**. No entanto, ainda **existe o desafio da ocasião ser percebida com menor desconfiança**. Mesmo entre quem pretende comprar na Black Friday de 2021, há uma percepção de que a maioria dos descontos não são verdadeiros (57%). Esse número sobe para 66% entre os que não planejam fazer compra nessa ocasião.

PIX é o meio mais considerado para a realização do pagamento das próximas compras na Black Friday (49%), seguido por cartões usados fisicamente em maquininhas (44%), cartões usados em transações online (41%) e dinheiro (26%).

A **abertura a novas tecnologias de pagamento se reflete na possibilidade de uso de meios inovadores, e o desconto é um incentivo à experimentação**: 81% das pessoas que querem comprar na próxima edição da Black Friday dizem que antes de efetuar uma compra, avaliam qual meio de pagamento dá maiores descontos, e 73% das pessoas topariam experimentar um meio de pagamento que nunca utilizaram para obter descontos na compra de um produto.



[ct]

Obrigado