Prefeitura Municipal de Natal

Instituto Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon Natal

Núcleo de Pesquisa

Relatório de Análise – Perfil do Consumidor no Evento

O Instituto Municipal de Proteção e defesa do Consumidor – Procon Natal, realizou de 7 a 9 de maio, um mutirão de renegociação de dívidas. O setor de pesquisa do órgão, aplicado durante um evento, um questionário contendo treze perguntas com o objetivo de traçar o perfil do consumidor participante.

Este relatório apresenta a análise das respostas obtidas, os dados coletados foram convertidos em gráficos para facilitar a visualização e compreensão.

A pesquisa buscou entender o perfil e os hábitos de consumo dos participantes durante os quatro dias de evento. As respostas visam orientar melhorias na organização, planejamento comercial e comunicação com o público.

Metodologia aplicada

A metodologia aplicada foi um questionário com 13 perguntas ao público presente nos dias do mutirão de renegociação nos dias 07, 08, e 09 de maio. No total, 46 **pessoas** responderam ao questionário ao longo dos quatro dias.

A aplicação do questionário seguiu três eixos; dados demográficos, hábitos de consumo e relação com o seus direitos.

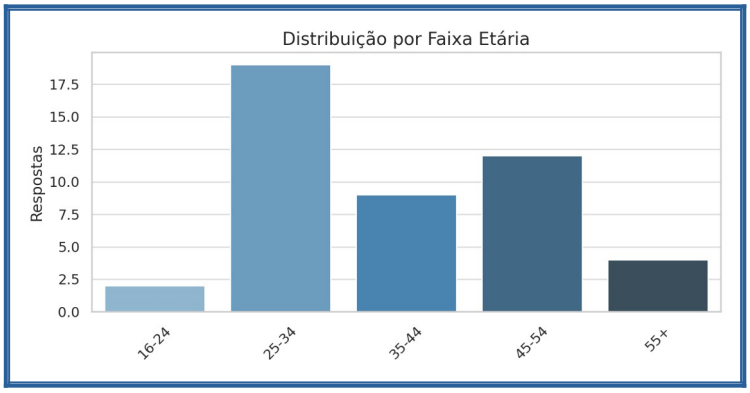
---

1. Perfil Demográfico

► **Faixa Etária:**

- 25-34 anos: **19 respondentes** (maioria)
- 45-54 anos: **12 respondentes**
- 35-44 anos: **9 respondentes**
- 55+: **4 respondentes**
- 16-24 anos: **2 respondentes**

Gráfico,01



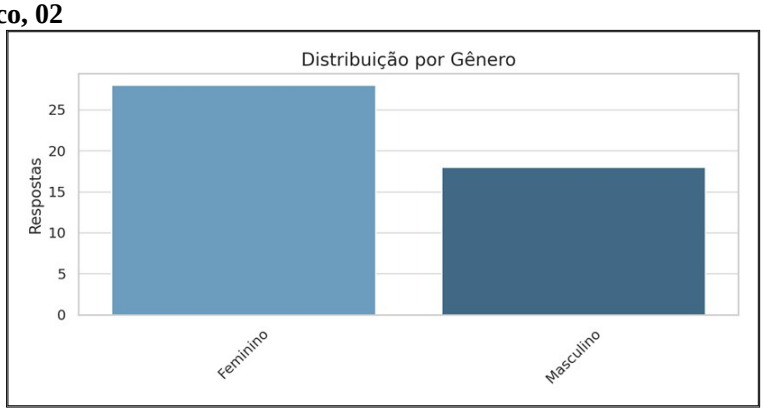
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Consumidores em sua maioria que procuraram o Procon Natal para renegociar dívida é uma população economicamente ativa de jovens entre 25 e 35 anos.

► **Gênero:**

- Feminino: **28 pessoas (54%)**
- Masculino: **18 pessoas (35%)**
- Preferiu não informar/Outro: **0**

Gráfico, 02



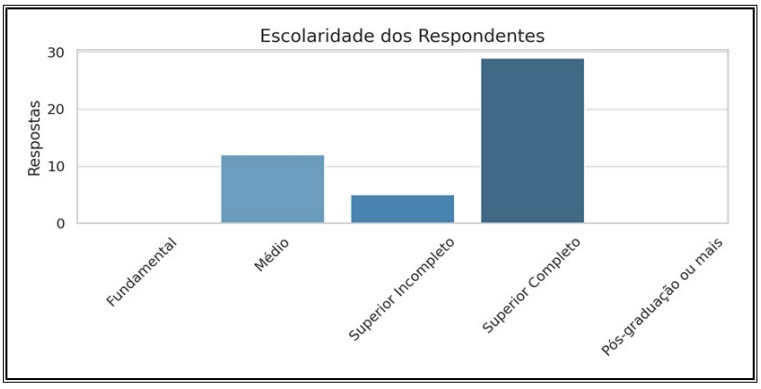
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Predominância de mulheres que procuraram o Procon Natal para renegociar dívida, um percentual de 36% a mais de homens.

► **Escolaridade:**

- Superior Completo: **29 pessoas (56%)**
- Ensino Médio: **12 pessoas**
- Superior Incompleto: **5 pessoas**
- Nenhuma pessoa com apenas Ensino Fundamental ou Pós-graduação informou participação.

Gráfico, 03



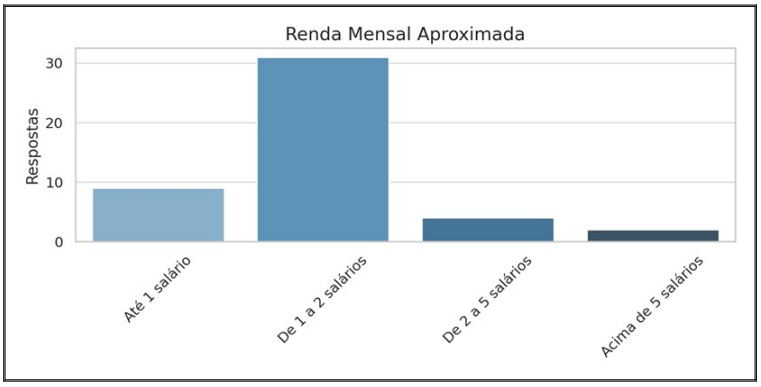
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Consumidores que procuraram o Procon Natal são consumidores esclarecidos com grau superior de escolaridade em sua maioria.

► **Renda Mensal Aproximada:**

- De 1 a 2 salários: **31 respondentes (67%)**
- Até 1 salário: **9 respondentes**
- De 2 a 5 salários: **4 respondentes**
- Acima de 5 salários: **2 respondentes**

Gráfico, 04



Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Consumidores que procuram o Procon Natal para renegociar dívidas em sua maioria recebem dois salários-mínimos, cerca de 67% responderam. Preocupante que vinte por cento destes consumidores com salários-mínimos estão com dívidas.

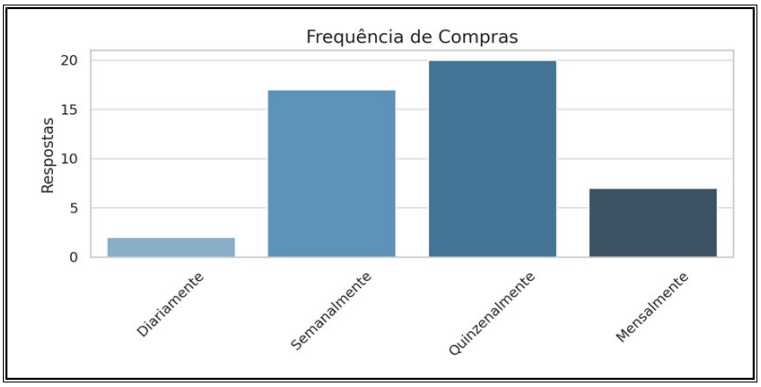
---

2. Hábitos de Consumo

► **Frequência de Compras:**

- Semanalmente: **17 pessoas**
- Quinzenalmente: **20 pessoas**
- Mensalmente: **7 pessoas**
- Diariamente: **2 pessoas**

Gráfico, 05



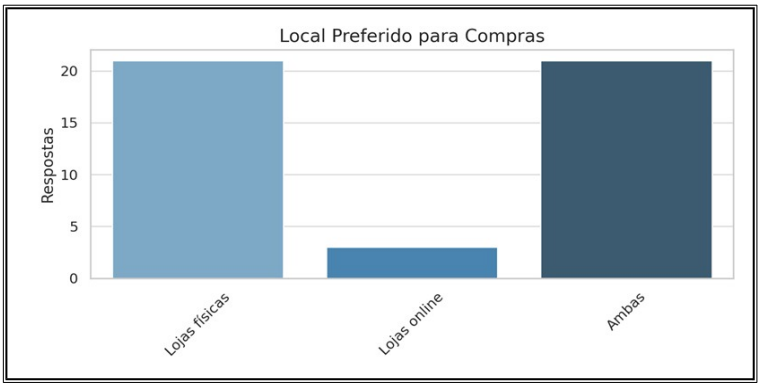
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Consumidores que procuram o Procon Natal pra negociar suas dívidas, vão ao comércio em sua maioria quinzenalmente.

► **Locais de Compra:**

- Lojas físicas: **22 pessoas**
- Ambas (físicas e online): **21 pessoas**
- Apenas online: **3 pessoas**

Gráfico, 06



Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

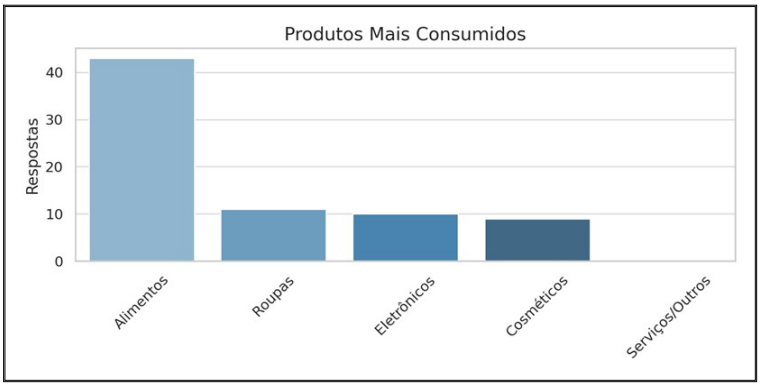
Consumidores que procuram o Procon Natal para negociar suas dívidas, tem o costume de faz suas compras em lojas físicas e on-line. Mas, consumidor ainda procura comprar em lojas físicas.

► **Produtos Mais Consumidos:** *(resposta múltipla)*

- Alimentos: **43 menções** (maioria absoluta)
- Roupas: **11 menções**
- Eletrônicos: **10 menções**

- Cosméticos: **9 menções**
- Serviços e Outros: **0 menções**

Gráfico, 07



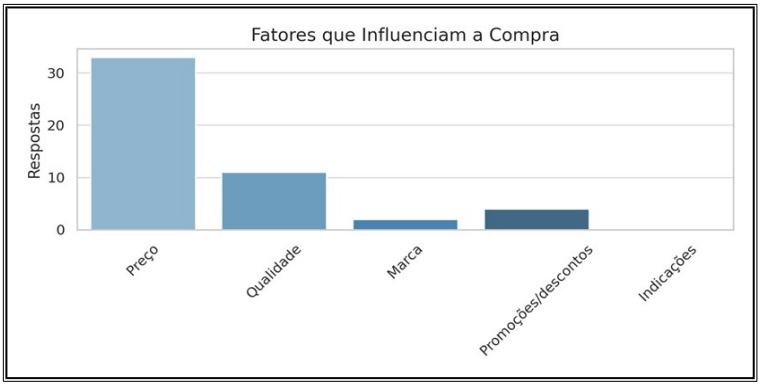
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Consumidores com dívidas que procuraram o Procon Natal, em sua maioria as compras no comércio são de alimentos. Em segundo lugar roupas, seguido por produtos de cosméticos.

► **Fatores que mais influenciam a decisão de compra:**

- Preço: **33 menções (principal fator)**
- Qualidade: **11 menções**
- Promoções/descontos: **4 menções**
- Marca: **2 menções**
- Indicações/recomendações: **0**

Gráfico, 08



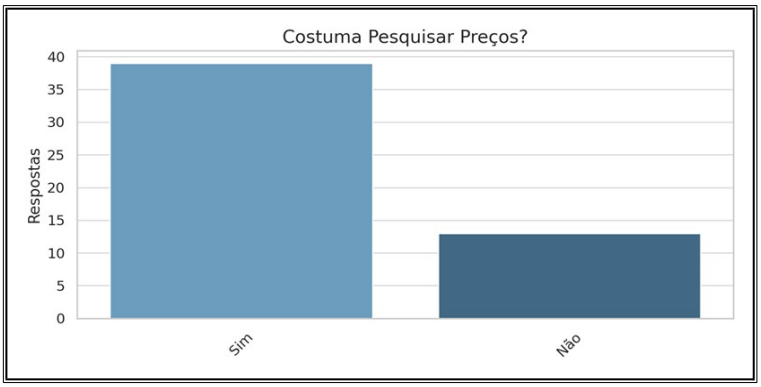
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Para os consumidores que procuram o Procon Natal para negociar suas dívidas, das alternativas citada, o preço o fator na decisão na hora da compra. Para 95% indicaram em primeiro lugar, o preço é principal fator, depois outra opção foi eletrônico. Nessa opção podia escolher mais de uma resposta.

► **Pesquisa de Preços:**

- Sim: **39 pessoas (75%)**
- Não: 7 **pessoas**

Gráfico, 09



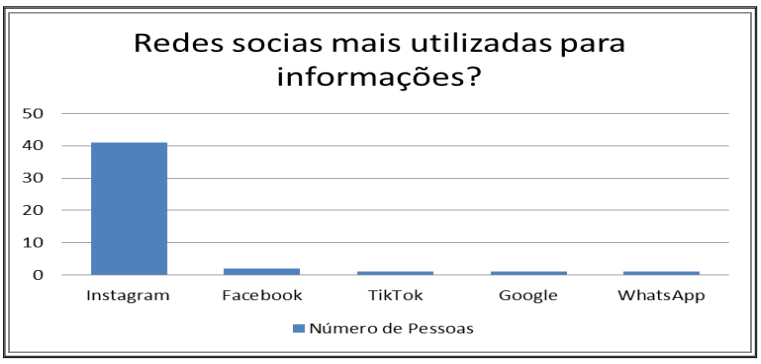
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

84% dos consumidores que procuraram o Procon Natal para negociar dívidas, costuma pesquisar preços.

► **Redes Sociais mais utilizadas para busca de informações:**

- Instagram: **41 pessoas (maioria absoluta)**
- Facebook: **2**
- TikTok: **1**
- Google: **1**
- WhatsApp: **1**

Gráfico,10



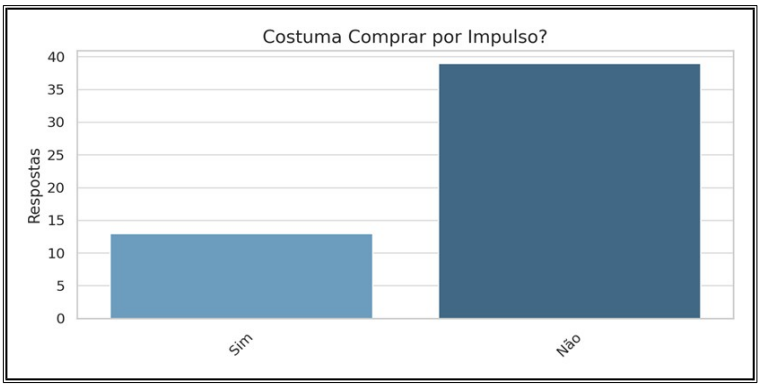
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

O Instagram foi a rede social mais citado pelos consumidores para buscar informação. Em segundo lugar, o faccebok.

► **Compra por impulso:**

- Sim: 7 **pessoas**
- Não: **39 pessoas**

Gráfico, 11



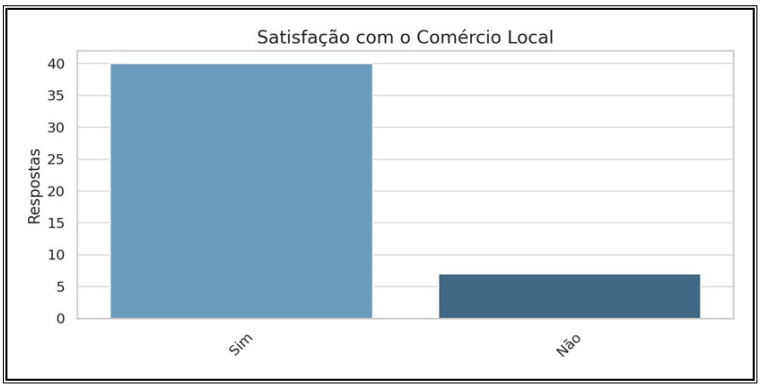
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

84% dos consumidores que estiveram no Procon Natal para negociar suas dívidas são conscientes e não costumas comprar por impulso.

► **Satisfação com opções de produtos/serviços na cidade:**

- Sim: **40 pessoas (86%)**
- Não: 6 **pessoas**

Gráfico, 12



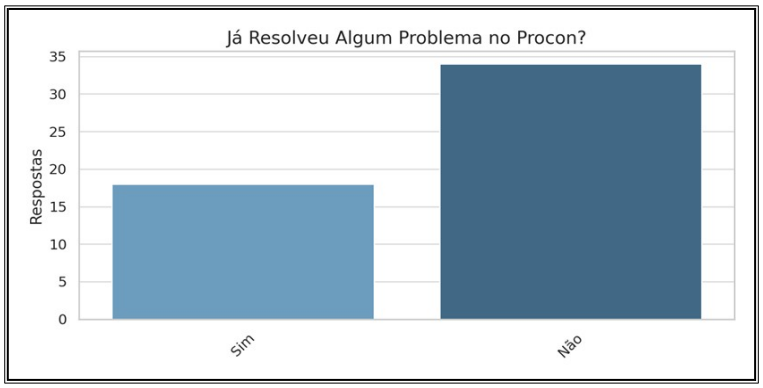
Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

Maioria dos consumidores responderam que estão satisfeitos com os produtos e serviços da cidade. Mas, 14% de insatisfeitos indicaram como principais motivos: preços altos, propaganda enganosa, variedade limitada.

3. Relação com seus direitos

- **Já buscou o Procon Natal:**
  - Sim: **18 pessoas**
  - Não: 28 **pessoas**

Gráfico, 13



Fonte: Núcleo de pesquisa Procon Natal, maio 2025.

60% dos consumidores que Procuraram o Procon Natal afirmam nunca ter precisado dos serviços do órgão. As Principais justificativas: “Nunca precisou” ou “Primeira vez no evento”. No entanto, os quarenta por centos que disseram sim, já estiveram no órgão mais de uma vez utilizando os serviços.

Conclusão

O público participante é composto majoritariamente por adultos jovens entre 25 e 44 anos, com nível superior completo e renda entre 1 e 2 salários-mínimos. O comportamento de consumo é centrado em produtos alimentícios, com compras realizadas com frequência quinzenal ou semanal em lojas físicas e híbridas. O fator preço é determinante na tomada de decisão, e o Instagram se destaca como a principal rede de busca por informações sobre produtos.

A maioria dos consumidores demonstra cautela, pesquisando preços antes de comprar e evitando compras por impulso. Embora o nível de satisfação com as opções locais seja alto, há apontamentos importantes sobre os preços e a qualidade dos serviços, que merecem atenção por parte de comerciantes e organizadores.

É uma população economicamente ativa na economia e buscar limpar o nome pra voltar a fazer compras no comércio.

O Procon Natal é reconhecido por uma parcela significativa, com um número considerável de consumidores já tendo buscado solução de conflitos através do órgão..

Alessandro Mácio Donato Marques
Mat. 27.161-6