



Thiago Pereira Mattos Rocha

**Compra de alimentos por consumidores de baixa
renda: comportamentos no ponto de venda**

Dissertação de Mestrado

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração de Empresas.

Orientador: Prof. Luis Fernando Hor-Meyll Alvares

Rio de Janeiro

Agosto de 2011



Thiago Pereira Mattos Rocha

**Compra de alimentos por consumidores de baixa renda:
Comportamentos no Ponto de Venda**

Dissertação apresentada como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre pelo Programa de Pós-graduação em Administração de Empresas da PUC-Rio. Aprovada pela Comissão Examinadora abaixo assinada.

Prof. Luis Fernando Hor-Meyll Alvares

Orientador

Departamento de Administração – PUC-Rio

Prof^a. Angela Maria Cavalcanti da Rocha

Departamento de Administração - PUC-Rio

Prof^a. Leticia Moreira Casotti

UFRJ

Prof^a. Mônica Herz

Vice-Decana de Pós-Graduação do CCS

Rio de Janeiro, 30 de agosto de 2011

Todos os direitos reservados. É proibida a reprodução total ou parcial do trabalho sem autorização do autor, do orientador e da universidade.

Thiago Pereira Mattos Rocha

Graduou-se em Administração na Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) em 2006. Concluiu o curso de MBA em Finanças na UFJF em 2007. Possui experiência profissional na indústria de telecomunicações, nas áreas de Custos e Marketing. Atualmente trabalha a Oi, na Diretoria de Marketing.

Ficha Catalográfica

Rocha, Thiago Pereira Mattos

Compra de alimentos por consumidores de baixa renda : comportamentos no ponto de venda / Thiago Pereira Mattos Rocha ; orientador: Luis Fernando Hor-Meyll Alvares. – 2011.

68 f. : il. (color.) ; 30 cm

Dissertação (mestrado)–Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Administração, 2011.

Inclui bibliografia

1. Administração – Teses. 2. Comportamento do consumidor de baixa renda. 3. Compra de alimentos. 4. Base da pirâmide I. Alvares, Luis Fernando Hor-Meyll. II. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro. Departamento de Administração. III. Título.

CDD: 658

Aos meus avôs:
Zé e Maria, Laurindo e Nair.

Agradecimentos

Agradeço a Deus que sempre iluminou meus caminhos e, mais uma vez, esteve ao meu lado.

A minha família que deu todo suporte necessário durante o curso e que entendeu os eventuais momentos de isolamento. Ao meu irmão Diogo, pela paciência de ouvir inúmeras vezes as tantas idéias durante o desenvolvimento desse trabalho. Mamãe e Tatas, o carinho e atenção de vocês são fundamentais para mim!

Aos amigos do Rio (a minha família aqui) que me ajudaram a levar a esse período de maneira mais leve e descontraída!

Aos novos amigos que fiz durante o curso: obrigado! Aprendi muito com vocês! Obrigado por compartilhar o melhor de vocês, pelo exemplo de dedicação e pelo companheirismo! Claro, as horas fora da PUC também foram show!

Ao pessoal da Red Bull e Flying Horse, por me ajudarem a levar a jornada dupla de trabalho e estudos na fase final do curso! Minhas noites foram muito melhores aproveitadas graças ao empurrãozinho de vocês! À turma da MPB FM e CBN que me fez companhia nessa jornada, por vezes, solitária.

Aos amigos mais próximos que enfrentaram esse desafio antes de mim e, sem saber, me serviram de exemplo: Walles Pereira, Juliana Guimarães, Mirelle Cristina, Arthur Granado e Aleciana Gusmão.

À PUC-Rio: obrigado pelo ambiente agradável e propício aos estudos. As tardes no salão de estudos da biblioteca central nunca sairão da minha memória! Os almoços no bandeirão, o movimentado (e bem decorado) pilotis, as caminhadas entre os prédios (cujos nomes nunca decorei) também ficarão pra sempre registrados!

À turma da Oi que me incentivou a sair para estudar (em especial, Fábio e Hilde) e à galera do Pré-Pago que me recebeu de volta, com quem continuo aprendendo muito!

Às pessoas que participaram da pesquisa, muito obrigado por cederam seu tempo para colaborar com este estudo! Muitas abriram seu coração e me ajudaram a entender um pouquinho mais do universo da baixa renda.

Ao professor Luis Fernando pela atenciosa orientação e às professoras Ângela Rocha e Letícia Casotti pelas importantes contribuições.

Aos demais professores do IAG, com quem tanto aprendi, manifesto aqui minha gratidão.

Resumo

Rocha, Thiago Pereira Mattos; Alvares, Luis Fernando Hor-Meyll. **Compra de alimentos por consumidores de baixa renda: comportamentos no ponto de venda.** Rio de Janeiro, 2011. 68p. Dissertação de Mestrado – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Alguns trabalhos já foram realizados sobre a compra de alimentos por consumidores de baixa renda (Grossi, Motta e Hor-Meyll, 2008; Parente, Barki e Kato, 2005). Entretanto, tais trabalhos foram conduzidos com base em relatos feitos a posteriori pelos consumidores. Este estudo, de caráter exploratório, procurou melhor conhecer o comportamento desses consumidores no ponto de venda. Inicialmente, foi feita observação dos trajetos e comportamentos dos consumidores em mercados localizados em quatro bairros de baixa renda per capita na cidade do Rio de Janeiro. O comportamento dos consumidores, incluindo reações durante a compra, comparações entre opções disponíveis, hesitações, demora para escolher e trocas realizadas, foi observado. Em seguida, esses consumidores foram entrevistados, com temas envolvendo a formulação de sua lista de compras e sobre os comportamentos observados durante a compra. O estudo revelou que, apesar da forte influência que a restrição de renda impõe ao processo de compra de alimentos, outros fatores também parecem ajudar a explicar sua tomada de decisão no ponto de venda. Das observações realizadas e do discurso dos informantes sobressaíram influências ligadas ao ambiente do mercado, à relação dos consumidores com as marcas disponíveis e ao risco percebido por esses consumidores.

Palavras-chave

Comportamento do consumidor de baixa renda; Compra de alimentos; Base da pirâmide.

Abstract

Rocha, Thiago Pereira Mattos; Alvares, Luis Fernando Hor-Meyll (Advisor). **Food purchasing by low-income consumers: behaviors in the supermarket.** Rio de Janeiro, 2011. 68p. MSc. Dissertation – Departamento de Administração, Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro.

Some studies focused on food purchase by low-income consumers have been published in the last years (Grossi, Motta e Hor-Meyll, 2008; Parente, Barki and Kato, 2005). However, these studies were based in data collected after the purchase and provided by consumers. This exploratory study aimed to increase understanding of low-income consumers behavior at the point of sale. Initially, consumer routes and behaviors in four supermarkets located in low-income areas in Rio de Janeiro were observed and noted. Then, those consumers whose purchase paths had been observed answered questions about shopping list formulation, behavior in store, decisions made in store, hesitation in making some choices. The results show that, beside the fact that income constraint played an important role in food purchasing, other factors help to understand decision making in supermarkets by low-income consumers. From observation and interviews emerged influences related to store environment, to how available brands are perceived and to the risk perceived by consumers at the bottom of the economic pyramid.

Keywords

Low income consumer behavior; Food purchase; Bottom of the pyramid (BoP).

Sumário

1. Introdução	11
1.1. Objetivo do estudo	12
1.2. Relevância do estudo	13
1.3. Delimitação do estudo	15
2. Revisão de Literatura	16
2.1. Consumidores de baixa renda	16
2.2. Compra de alimentos por consumidores de baixa renda	19
2.2.1. Pré-compra	20
2.2.2. Compra	20
2.2.3. Pós-compra	26
3. Método	29
3.1. Panorama da pesquisa	29
3.2. Etapa 1 – Observação	30
3.3. Etapa 2- Entrevistas	32
3.4. Seleção do local de pesquisa e dos informantes	33
3.5. Limitações do método	35
4. Análise e discussão dos dados	37
4.1. Descrição das lojas visitadas	37
4.2. Pré-compra	38
4.3. Compra	39
4.4. Pós-compra	51
5. Considerações finais	54
5.1. Resumo dos resultados	54
5.2. Implicações gerenciais	57
5.3. Sugestões para estudos futuros	59
6. Referências bibliográficas	61
ANEXO 1 – Roteiro para etapa de observação	68

Lista de figuras

Figura 1 – Pirâmide econômica mundial	17
Figura 2 – Tipos de informação coletadas em cada etapa da pesquisa	30

Lista de tabelas

Tabela 1 – Distribuição das famílias e da renda em classes de rendimento mensal familiar	13
Tabela 2 – Despesa média mensal familiar por classes de rendimento familiar, segundo os tipos de despesas, estado do Rio de Janeiro	14
Tabela 3 – Locais de aplicação da pesquisa de campo	34
Tabela 4 – Renda per capita e população de bairros selecionados no Rio de Janeiro	34