Como o capixaba compra

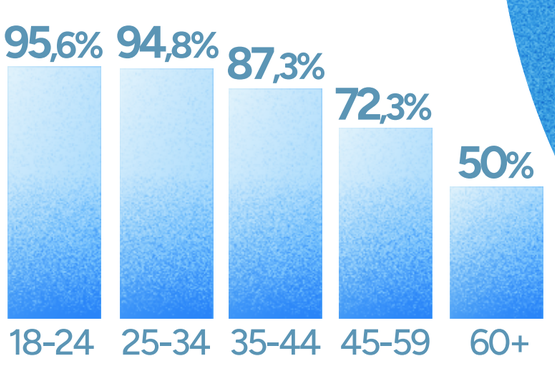
O que influencia a decisão de compra online e nas lojas físicas e o que faz o consumidor desistir.

82%

dos consumidores capixabas já fizeram compras online.

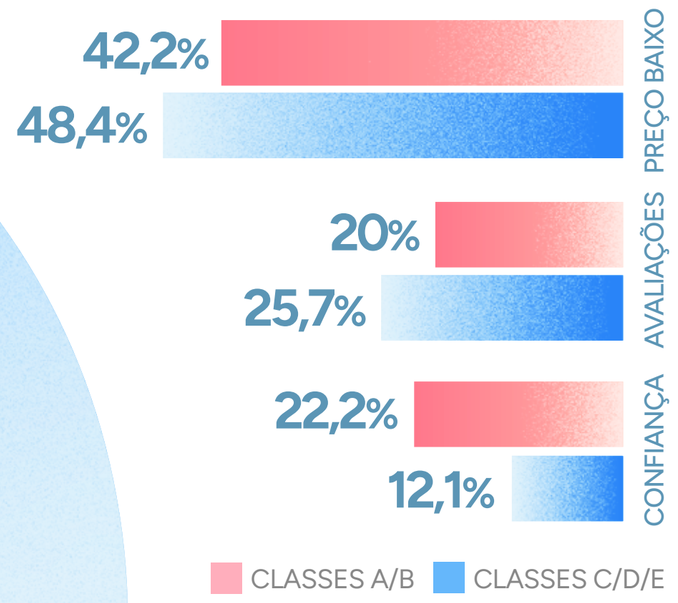
Vale investir em uma boa presença no digital!

Compra online faixa etária

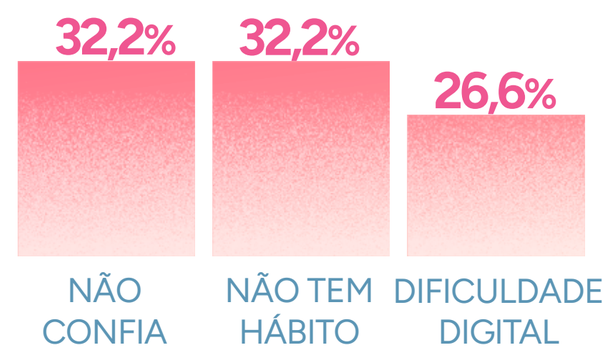


Até os 44 anos a maioria já compra online. Depois disso, o percentual cai.

No online, o que mais importa é o preço e a confiança



Quem não compra online fala de confiança, hábito e tecnologia, não de frete ou prazo



Dica para seu negócio

Responda às avaliações (principalmente as negativas), mostre o valor total da compra e um prazo de entrega realista logo no início da jornada

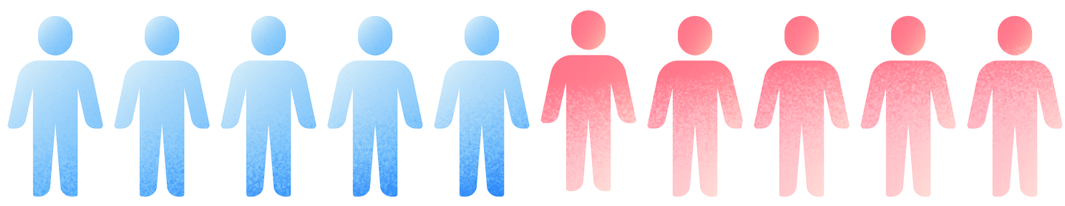
23,6% → **37,6%**

VALORIZAM AVALIAÇÕES DE OUTROS CLIENTES

DESISTEM POR AVALIAÇÕES NEGATIVAS

E o presencial?

Na loja física, o atendimento vale mais do que qualquer outro fator



52,6% apontam o bom atendimento como fator mais importante

01 Trate as avaliações como vitrine

37,6% desistem por avaliações negativas; 23,6% decidem pela opinião de outros clientes.

02 Mostre o valor final da compra

Taxas extras fazem 19,9% desistir; o frete grátis decide para 9,4%.

03 Seja honesto no prazo de entrega

Prazo longo leva 18,1% a desistir; prazo rápido pesa mais para A/B (16,9%).

	ONLINE	LOJA FÍSICA
O que mais pesa	**46,1%** *Preço baixo*	**52,6%** *Bom atendimento*
2º fator mais decisivo	**23,6%** *Avaliações de outros clientes*	**26,8%** *Preço visível e claro*
O que mais faz perder a venda	**37,6%** *Avaliação negativas*	**63,8%** *Mau atendimento*
2º motivo de perda	**19,9%** *Taxas adicionais*	**35,9%** *Preço alto*

Explore mais no DataSebrae

Fonte: Sebrae/ES, Pesquisa realizada com Consumidores do Espírito Santo. 1.200 entrevistas com consumidores de 18 anos ou mais residentes no Espírito Santo. Entrevistas realizadas entre 26 de agosto a 08 de setembro de 2026.