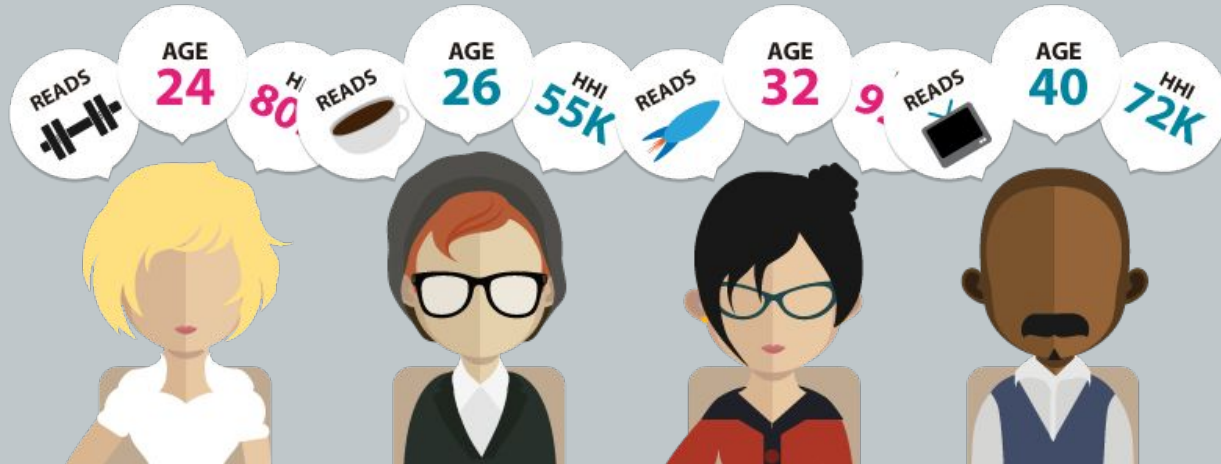


# Comportamento do consumidor

## - provocações iniciais -

MSc. Aline Corso



O que é  
consumo?

O que é  
consumismo?

O que é  
consumidor?

**Necessidade**

**X**

**Desejo**

**Necessidade:** estado de cadência, privação ou sensação de falta de algo essencial para a pessoa.

---

### INATA

Carência inerente à natureza humana e recorrente ao longo da vida, como as necessidades fisiológicas e de sobrevivência. Ex.: alimentação e higiene.

### ADQUIRIDA

Originada pelo contexto cultural e social, em decorrência das interações sociais, e que evolui com o tempo e a experiência da sociedade. Ex.: chapéu era um hábito obrigatório no século passado.

### BIOGÊNICA

Decorrente de fatores fisiológicos. Ex.: fome, sede, sensação de frio.

### PSICOGÊNICA

De ordem psicológica. Ex.: poder, status, reconhecimento, auto-realização.

### UTILITÁRIA

Como lavar roupa, passar a ferro, limpar o carro, etc.

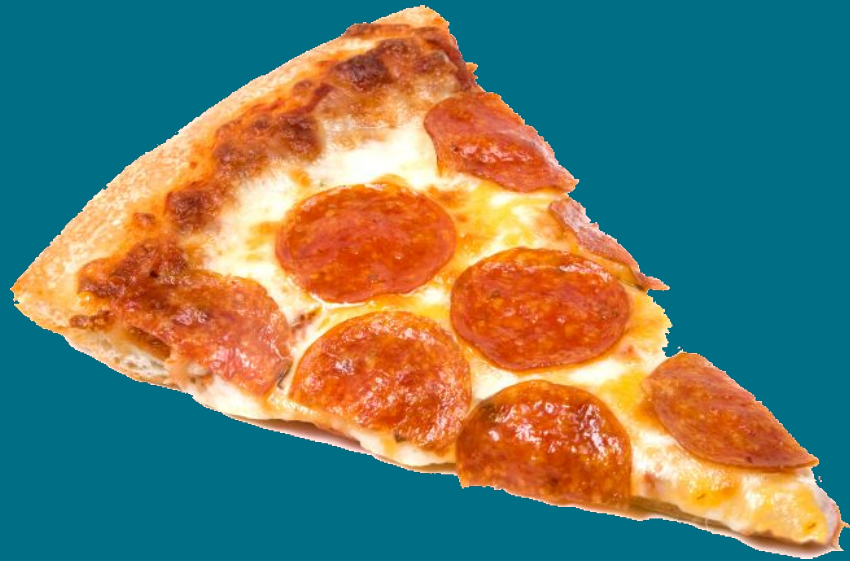
### HEDÔNICA

Necessidade de prazer, emoção, fantasia.

---

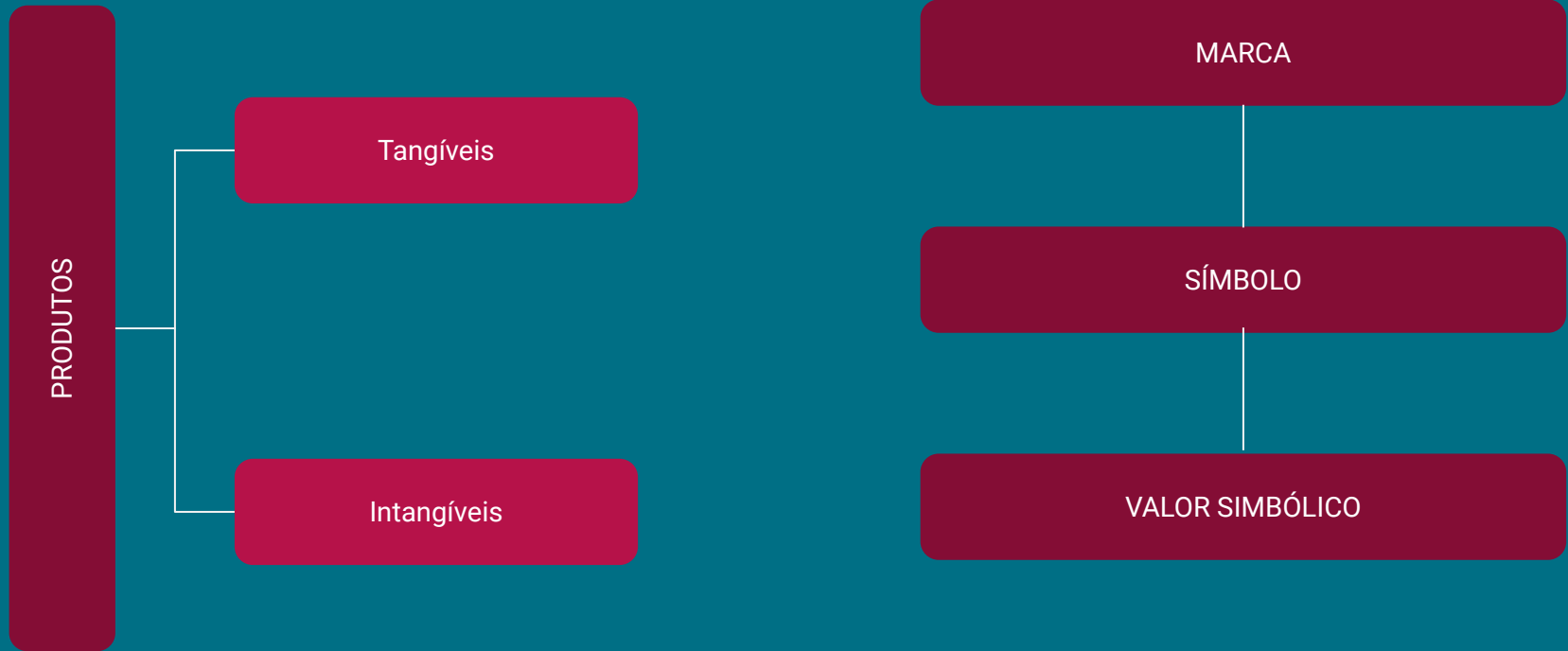
Quando nos tornamos conscientes de uma necessidade, ocorre uma discrepância entre o estado atual (como estamos) e o projetado (como queremos estar), o que provoca **tensão**, isto é, um desconforto ou mal-estar físico ou psicológico. A pessoa procura, então, satisfazer sua necessidade para eliminar o desconforto.





O desejo é um estado psicológico direcionado à obtenção de uma satisfação por si mesma (saborear uma pizza, por exemplo), sem que seja preciso haver uma carência (fome) que justifique o sentimento e a ação decorrentes. Mas o desejo e a necessidade estão relacionados, isto é, o desejo de saborear uma pizza alia-se à necessidade de eliminar a fome.





Para o consumidor, o valor de um produto ou marca é o conjunto de benefícios tangíveis (saúde, bem-estar físico) e intangíveis (sensações, emoções) que ele espera obter ao comprar um produto. O valor é percebido pelo consumidor como resultado da comparação entre benefícios e custos (pagamento, esforço, tempo gasto) incorridos para obter o produto.

**O que os anúncios a  
seguir comunicam?  
Que desejos  
estimulam? Quem é o  
consumidor dos  
produtos?**

Tomou

doril

a dor  
sumiu.



porque se sujar faz bem



**OMO MULTIAÇÃO TANQUINHO.  
O ÚNICO DETERGENTE EM PÓ QUE VAI  
ALÉM PARA SEU FILHO TAMBÉM IR.**

**TODA CRIANÇA TEM DIREITO DE ENFRENTAR TODO E QUALQUER OBSTÁCULO.**



[www.omo.com.br](http://www.omo.com.br)

© 2008 OMO. P. 001/08

#OQUE  
TEDEFINE ?



**Novo Jetta.  
Para o seu lado racional:**

- Volante multifuncional
- Teto solar elétrico
- Piloto automático
- Motor 2.5 de 5 cilindros
- 6 airbags
- 10 alto-falantes
- Espelhos retrovisores elétricos com auto-rebatimento
- Câmbio automático Tiptronic de 6 velocidades
- Computador de bordo
- Porta-malas de 527 litros
- Feróis bi-tubo
- Sensor de estacionamento
- Programa de controle eletrônico de estabilidade (ESP)
- Lavador de feróis
- CD Player com acumulador para 6 CDs e função MP3
- Ar-condicionado eletrônico (Climatronic) com controle individual de temperatura (motorista e passageiro)
- Sistema de controle eletrônico de tração (ASR)
- Rodas de liga leve em 17"
- Sistema de freios ABS/EBD
- Suspensão traseira independente Multilink
- Travamento central das portas e vidros com acionamento elétrico
- Dirigida eletromecânica Servotronic
- Bomba do motorista com regulagem elétrica

**Novo Jetta.  
Para o seu lado emocional:**

Uial



# Mapeamento de consumo

**O que é  
sociedade do  
consumo?**