

# **MERCADO MADURO E CONSUMO: UM ESTUDO DA INFLUÊNCIA DAS EMOÇÕES EM COMPRAS DE SUPERMERCADOS PELA TERCEIRA IDADE**

**Autor:** ALEXANDRE BRAGA GUSMÃO

**Banca examinadora:** Pres. Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Cecília Lima de Queirós Mattoso, Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Irene Raguinet Troccoli, Prof. Dr. Eduardo André Teixeira Ayrosa (UNIGRANRIO).

## **RESUMO**

Esta dissertação examina como as emoções dos consumidores maduros influenciam no processo de escolha do seu supermercado preferido.

As evidências teóricas mostram que, no estudo do comportamento do consumidor, a perspectiva mais comum é a racional, onde o consumidor avalia cuidadosamente os atributos de um conjunto de produtos, marcas ou serviços e escolhe racionalmente aquele que atende às suas necessidades prementes. Esse axioma reflete a maioria das pesquisas realizadas com consumidores em supermercado, onde normalmente busca-se entender preferência através de perspectivas racionais de preço, de variedade, de fila nos caixas, de proximidade, e de promoções, dentre outras.

No entanto, resultados de pesquisas anteriores ratificam a importância da emoção nesse processo e sugerem que a presença das emoções perfaz todas as etapas do modelo de processo decisório. Donde se conclui que, mesmo em atividades de consumo rotineiras (como a de fazer compras em supermercados), possa existir a presença de emoções, e que essas venham a influenciar, e até mesmo alterar, uma decisão de consumo, colaborando na predileção por determinado supermercado.

Os resultados encontrados nesse estudo apontaram que o consumidor maduro primazia os estabelecimentos que consideram aspectos emocionais no atendimento, nas instalações físicas, mas, principalmente, em relação ao componente ambiental, configurada na atmosfera de loja. Além dessas, outras descobertas, relativas à saúde, ao bem estar, e a aspectos de socialização emergiram da pesquisa e poderão ser acrescidas às teorias preexistentes.

**Palavras-chave:** comportamento do consumidor, emoções, consumidor maduro, supermercado.