

PANORAMA

ABR2022

mobiletime | **opinion**  **box**

OFERECIMENTO



PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



ABR
2022

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E
COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box – Pagamentos móveis e comércio móvel no Brasil é uma pesquisa independente produzida por uma parceria entre o site de notícias **Mobile Time** e a empresa de soluções de pesquisas **Opinion Box**.

Nesta edição foram entrevistados 2.033 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone, respeitando as proporções de gênero, idade, renda mensal e distribuição geográfica desse grupo. As entrevistas foram feitas on-line entre 2 e 18 de março de 2022.

Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.



As análises contidas neste relatório são de autoria de **Fernando Paiva**, editor do **Mobile Time** e jornalista com 20 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também o organizador dos eventos **Super Bots Experience**, **MobiFinance**, **Mobi-ID**, **MobiXD** (antigo Tela Viva Móvel), **Fórum de Operadoras Inovadoras** e **MPN Forum (Mobile Private Networks)**.

AVISO LEGAL

É permitido o compartilhamento dos resultados desta pesquisa em apresentações públicas ou privadas desde que sejam dados os devidos créditos à fonte: **Panorama Mobile Time/Opinion Box – Pagamentos móveis e comércio móvel no Brasil – abril de 2022**

AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:

64%
DOS
BRASILEIROS
COM
SMARTPHONE
JÁ FIZERAM
COMPRAS
PELO
WHATSAPP

30% dos brasileiros com smartphone fizeram um pagamento por aproximação nos últimos 30 dias

Shopee assumiu a liderança como o app de compras mais popular do Brasil



46% dos brasileiros com smartphone fizeram um pagamento com QR code nos últimos 30 dias

Em um ano, subiu de **34% para 44%** a proporção de brasileiros com smartphone que já compraram ingresso de evento via app

EM SETE MESES **SUBIU DE 26% PARA 32%** A PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ **CONTRATARAM EMPRÉSTIMO** VIA APP

EM SETE MESES, **SUBIU DE 14% PARA 20%** A PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ **CONTRATARAM UM SEGURO** VIA APP





Engaje com seus clientes em seus canais preferidos como WhatsApp, SMS e chat



A vez dos empréstimos e dos seguros pelo celular

Os juros altos e a inflação acima de 10% ao ano pressionam o bolso dos brasileiros. Dentro deste mesmo bolso está o seu smartphone, com aplicativos que oferecem acesso cada vez mais fácil e rápido a empréstimos, inclusive para consumidores negativados. Um dos principais achados desta edição da pesquisa foi a tendência de alta na contratação de empréstimos através de apps. Um ano atrás, 25% dos brasileiros com smartphone já haviam pegado dinheiro emprestado pelo aparelho. Em agosto do ano passado, essa base oscilou positivamente para 26%, dentro da margem de erro. Mas agora, sete meses depois, subiu seis pontos percentuais e atingiu 32% (Gráfico 1).

A prática é mais comum entre homens (34%) que entre mulheres (30%). Por idade, a incidência é maior no grupo de 30 a 49 anos (35%) que entre jovens de 16 a 29 anos (29%) ou entre aqueles com 50 anos ou mais (29%). Na análise por classe social, 33% das pessoas das classes C, D e E já pegaram dinheiro emprestado via app, ante 27% daquelas das classes A e B.

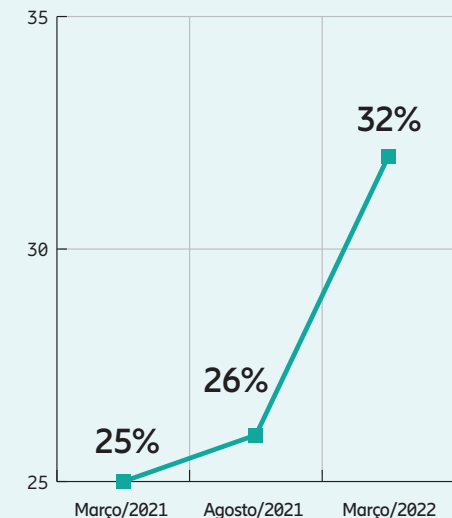
Pouco mais da metade (55%) das pessoas que já contrataram empréstimo pelo celular pegaram da última vez um valor entre R\$ 1 mil e R\$ 9.999 (Gráfico 2). E 25% fizeram da última vez um empréstimo menor, em um valor entre R\$ 100 e R\$ 999. Uma minoria (5%) contratou um valor abaixo de R\$ 100, o chamado microcrédito.

**GRÁFICO 1**

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM EMPRÉSTIMO VIA APP

Pergunta: Você já contratou um empréstimo através de app no smartphone?

Bases: 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21) e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



OFERECIMENTO

E apenas 15% recebeu empréstimos acima de R\$ 10 mil.

É interessante notar as diferenças nos valores de acordo com a idade e a classe social do consumidor. Quanto mais jovens, o valor do último empréstimo tende a ser menor. No grupo de 16 a 29 anos, 30% pegaram empréstimo de R\$ 100 a R\$ 999. E no grupo com 50 anos ou mais, 60% receberam entre R\$ 1 mil e R\$ 9.999 da última vez. Nas classes A e B, 34% disseram que pegaram R\$ 10 mil ou mais no seu último empréstimo pelo celular, ante 12% das classes C, D e E.

Outro produto financeiro que ganhou escala nos últimos sete meses foi a venda de seguro através de apps no celular. A oferta tem aumentado muito em aplicativos de fintechs. Um dos exemplos é o Nubank, que tem feito uma campanha forte de venda de seguro de vida dentro do seu app. Novamente, a facilidade de contratação e o preço baixo atraem o brasileiro. Em apenas sete meses, entre agosto de 2021 e março de 2022, subiu de 14% para 20% a proporção de brasileiros

com smartphone que já contrataram um seguro via app (Gráfico 3).

A contratação de seguro via app é mais comum entre homens (23%) que entre mulheres (16%). E, por incrível que pareça, há um empate técnico entre as três faixas etárias monitoradas pela pesquisa: 16 a 29 anos (21%); 30 a 49 anos (20%); e 50 anos ou mais (17%). Talvez a familiaridade e a proximidade com a tecnologia dos jovens em alguma medida compense a tradicional falta de interesse desse grupo por seguros. Também não há diferença significativa entre pessoas das classes A e B (19%) e das classes C, D e E (20%).

O seguro mais comum feito pelo celular é o de automóvel, citado por 27% das pessoas que já contrataram uma apólice via app. Em seguida vêm os seguros de vida (19%) e de smartphone (9%).

PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



GRÁFICO 2

VALOR DO EMPRÉSTIMO TOMADO VIA APP

Pergunta: Qual foi o valor do empréstimo mais recente contratado por você através de um app no smartphone?

Base: 643 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já contrataram empréstimo via app

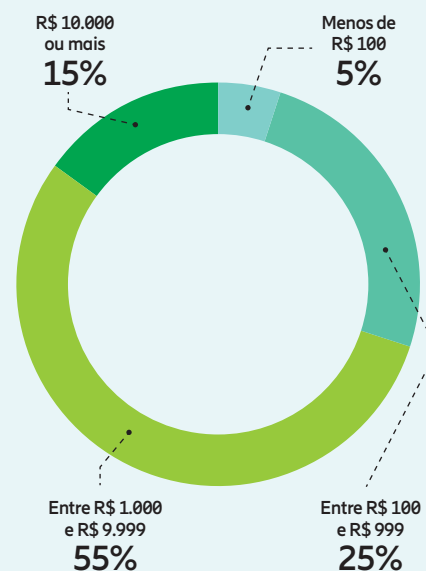
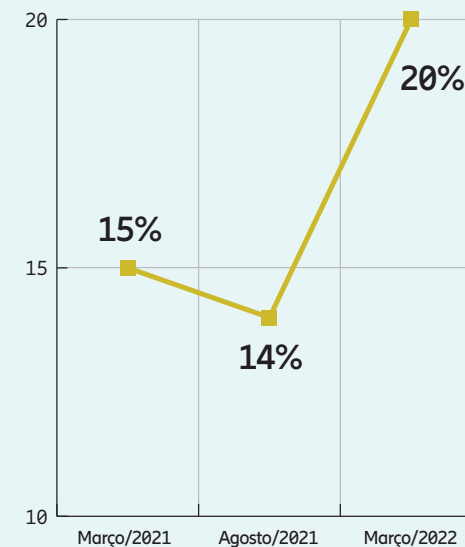


GRÁFICO 3

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ CONTRATARAM SEGURO VIA APP

Pergunta: Você já contratou um seguro através de app no smartphone?

Bases: 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21) e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Arrefecimento da pandemia e Pix aceleram pagamentos por QR code



O aumento da circulação de pessoas nas ruas, decorrente do arrefecimento da pandemia, aliado à popularização de fintechs, dos bancos digitais e do Pix estão contribuindo para um aumento da adoção de novas tecnologias de pagamento, como o uso de QR code e NFC (pagamento por aproximação).

46% dos brasileiros com smartphone fizeram pelo menos um pagamento com QR code nos últimos 30 dias. Ou seja, são usuários ativos mensais (MAUs) desse meio de pagamento (Gráfico 4). Além disso, nos últimos 12 meses, saltou de 53% para 67% a proporção de brasileiros com smartphone que já experimentaram pagar com QR code. Somente de agosto para cá houve um ganho de 9 pontos percentuais (Gráfico 5). Esse meio de pagamento é mais popular entre jovens de 16 a 29 anos (74%) que entre aqueles de 30 a 49 anos (70%) ou com 50 anos ou mais (52%). Também é mais comum nas classes A e B (72%) que nas C, D e E (66%).

GRÁFICO 4

PROPORÇÃO DE MAUs DE PAGAMENTO POR QR CODE

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você realizou algum pagamento fotografando um QR code com seu smartphone, conforme representado na imagem ao lado?

Base: 2.033 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

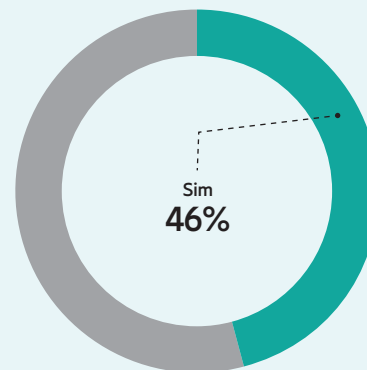
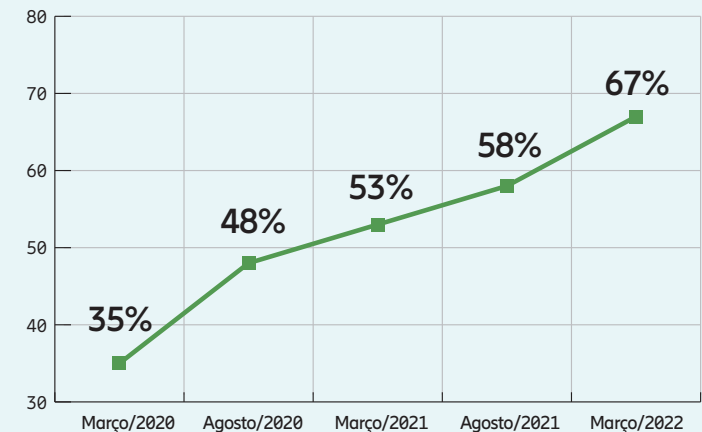


GRÁFICO 5

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ FIZERAM PAGAMENTO COM QR CODE

Pergunta: Você já realizou pagamentos fotografando um QR code com seu smartphone, conforme representado na imagem ao lado?

Bases: 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21); e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Um dos fatores que contribuiu para a popularização do QR code é o avanço do Pix. Para pagamento presencial e online, lojas e sites de e-commerce apresentam um QR code como meio para receber o pagamento instantâneo.

No caso de pagamentos por aproximação, 30% dos brasileiros com smartphone fizeram pelo menos um pagamento com essa tecnologia nos últimos 30 dias (Gráfico 6). E a proporção que já experimentou esse meio de pagamento é de 41%, o que representa um aumento de sete pontos percentuais em um ano – eram 34% em março de 2021. Vale lembrar que a tecnologia NFC não está presente em todos os smartphones, o que explica o pagamento por QR code ser mais popular, pois depende apenas da câmera do aparelho.

O pagamento por aproximação é mais comum entre homens (45%) que entre mulheres (37%). E é mais popular entre jovens de 16 a 29 anos (46%) que nos grupos de 30 a 49 anos (38%) e com 50 anos ou mais (40%). A diferença por classe social é menor do que se poderia imaginar: classes A e B (43%), classes C, D e E (40%).

GRÁFICO 6

PROPORÇÃO DE MAUS DE PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você realizou algum pagamento por aproximação com seu smartphone, encostando na maquininha de pagamento, conforme representado na imagem ao lado?

Base: 2.033 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

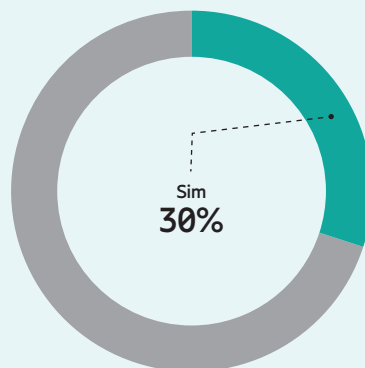
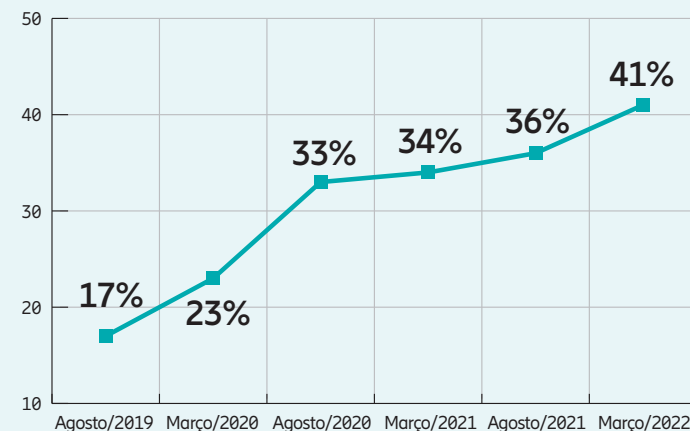


GRÁFICO 7

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ FIZERAM PAGAMENTO POR APROXIMAÇÃO COM O SMARTPHONE

Pergunta: Você já realizou pagamentos por aproximação com seu smartphone, encostando na maquininha de pagamento, conforme representado na imagem ao lado?

Bases: 2.024 (Ago/19), 2.058 (Mar/20); 2.007 (Ago/20); 2.028 (Mar/21); 2.100 (Ago/21); e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





Shopee assume a liderança

Ao longo de sete anos de realização desta pesquisa, três aplicativos se revezaram nas primeiras posições no ranking dos apps de compras mais populares do Brasil: Mercado Livre, Americanas e iFood. Um ano atrás, houve a ascensão meteórica da Shopee, que alcançou a quarta posição. E agora, pela primeira vez, a Shopee assume a liderança nessa lista.

Cabe, entretanto, informar que houve uma mudança de metodologia. Sete anos atrás, na elaboração do questionário da primeira edição desta pesquisa, optamos por pedir aos entrevistados que listassem até três apps que mais usam para compras de mercadorias físicas. Como o comércio móvel ainda estava engatinhando, entendíamos que o mercado estaria muito fragmentado e que seria melhor dar a oportunidade para o entrevistado apontar mais de um app. Agora, diante da maturidade do mercado brasileiro de m-commerce, optamos por afunilar a

pergunta: passamos a pedir que os entrevistados informem um único app de m-commerce, aquele que mais usam para fazer compras. E assim a Shopee conquistou o primeiro lugar com folga, citada por 21% dos consumidores móveis brasileiros como o app onde mais fazem compras. Em seguida vêm iFood (15%), Mercado Livre (14%) e Americanas (9%) – Tabela 1.

Campanha na TV, promoções constantes e frete grátis estão entre



TABELA 1

OS APPS DE M-COMMERCE MAIS USADOS DO BRASIL

Pergunta: Qual o app que você mais usa para realizar compras pelo smartphone?

Obs.: Foram incluídos apenas os apps citados por 3% ou mais dos entrevistados

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

	App ou site	Março de 2022
1	Shopee	21%
2	iFood	15%
3	Mercado Livre	14%
4	Americanas	9%
5	Amazon	7%
6	Magazine Luiza	6%
7	WhatsApp	3%
8	Livelo	3%
9	Outros apps	22%

TABELA 2

CATEGORIAS DE PRODUTOS MAIS POPULARES NO COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Marque quais categorias de produtos você encomendou através de um aplicativo ou site no smartphone, nos últimos 30 dias

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

Categoria	Agosto de 2021
Refeições	50%
Roupas	48%
Alimentos	42%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	35%
Eletrônicos	34%
Remédios	34%
Utensílios domésticos	29%
Eletrrodomésticos	28%
Acessórios de moda	26%
Bebidas	24%
Livros	24%
Brinquedos	17%
Artigos esportivos	16%
Móveis	15%
Artesanato	7%

as armas utilizadas pela Shopee para conquistar o consumidor brasileiro. Seu público é majoritariamente feminino e jovem. Entre as mulheres que já fizeram compras via app, 26% apontam a Shopee como o aplicativo de compras que mais usam no dia a dia, contra 16% dos homens. Na faixa etária de 16 a 29 anos, a Shopee é o app mais usado por 30% dos consumidores móveis. O percentual cai para 19% no grupo entre 30 e 49 anos. E abaixo para 13% entre os consumidores móveis com 50 anos ou mais. Há também uma diferença significativa de acordo com a classe social. A Shopee é a preferida de 23% dos consumidores móveis das classes C, D e E e de 14% daqueles das classes A e B.

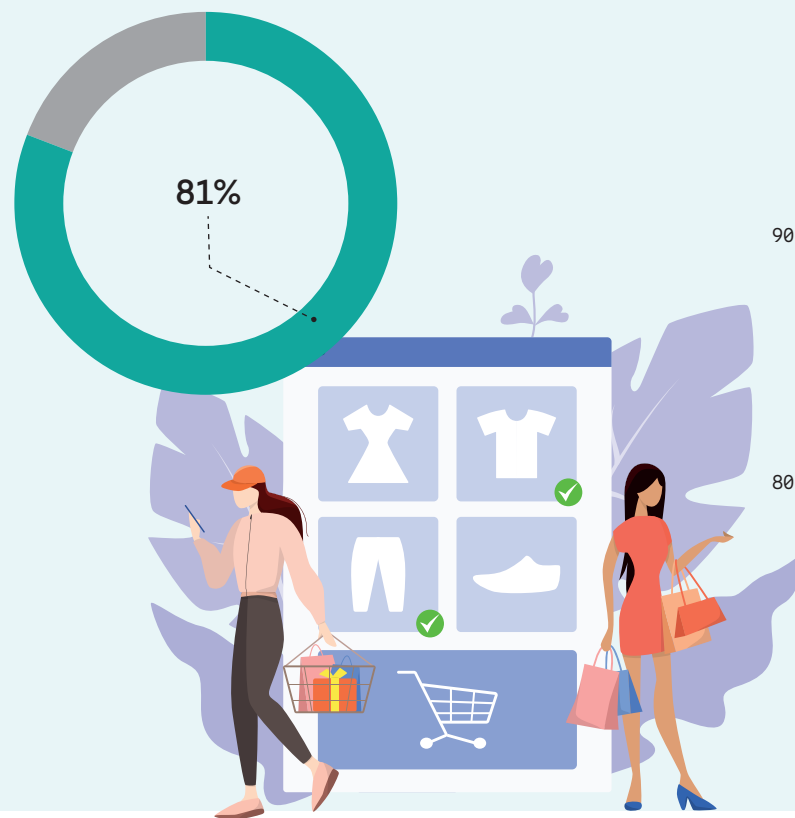
É interessante notar algumas diferenças demográficas entre os usuários que informaram que iFood, Mercado Livre e Americanas são seus apps de compras mais utilizados. Dos quatro líderes do ranking, o iFood é o mais bem posicionado nas classes A e B, indicado por 24% dos consumidores móveis desse grupo. O Mercado Livre, por sua vez, é o líder entre os mais velhos: 18% dos consumidores com 50 anos ou mais o indicam como seu app de compras favorito. A Americanas também registra sua maior penetração na faixa etária mais velha (14%), contra 7% entre jovens de 16 a 29 anos e 9% no grupo de 30 a 49 anos.

GRÁFICO 8

PROPORÇÃO DE MAUS DE M-COMMERCE

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você realizou alguma compra de mercadoria através de um aplicativo ou site no smartphone?

Base: 2.033 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

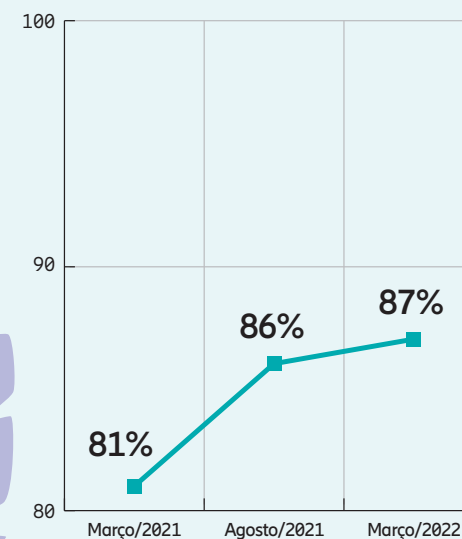


GRÁFICO 9

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE CONSUMIDORES MÓVEIS

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você realizou alguma compra de mercadoria através de um aplicativo ou site no smartphone?

Bases: 1.815 (Mar/21); 1.909 (Ago/21); 1.897 (Mar/22) brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 10

FREQUÊNCIA DE COMPRA POR APP OU SITE MÓVEL

Pergunta: Com que frequência você faz compras através de apps ou sites no celular?

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

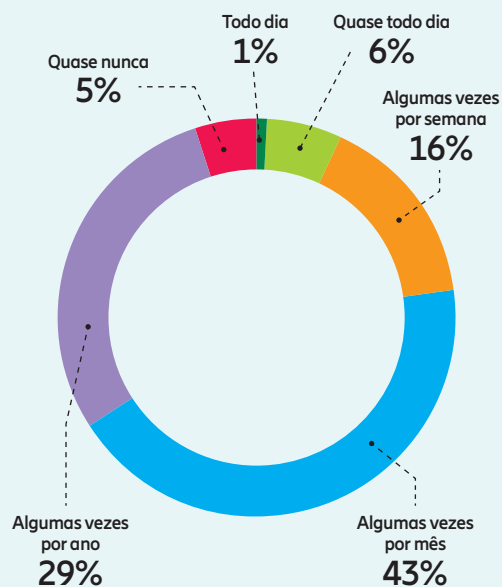


GRÁFICO 11

EM COMPARAÇÃO COM SEIS MESES ÁTRÁS...

Pergunta: Você diria, comparando com seis meses atrás, que atualmente você costuma comprar com mais frequência pelo celular do que comprava seis meses atrás?

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

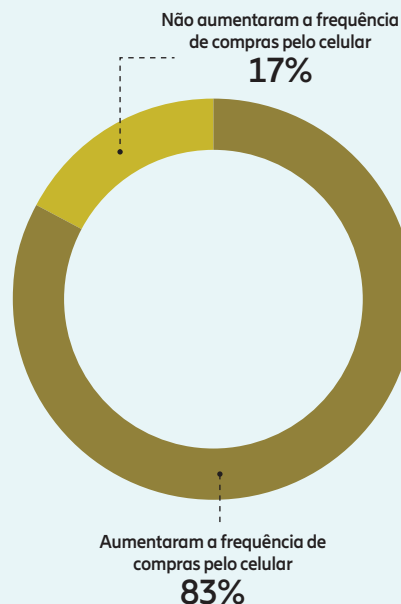
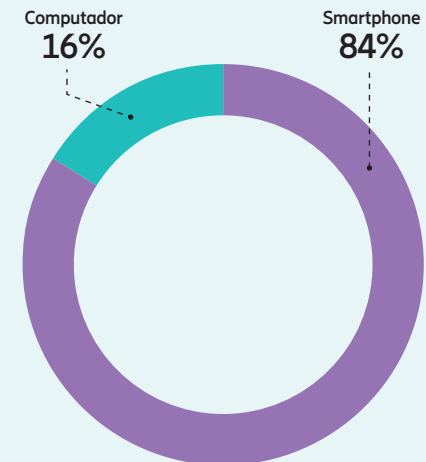


GRÁFICO 12

SMARTPHONE X COMPUTADOR

Pergunta: Você diria que você realiza compras de produtos e serviços com mais frequência pelo smartphone ou pelo computador?

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





A utilização do smartphone como um instrumento de compras segue crescendo no Brasil. 81% dos brasileiros com smartphone fizeram pelo menos uma compra via app ou site móvel nos últimos 30 dias (Gráfico 8). E 93% já experimentaram comprar pelo smartphone alguma vez na vida. Deste grupo, 83% afirmam que compram pelo celular hoje em dia mais do que compravam seis meses atrás (Gráfico 11). E 23% compram mais de uma vez por semana através de apps (Gráfico 10).

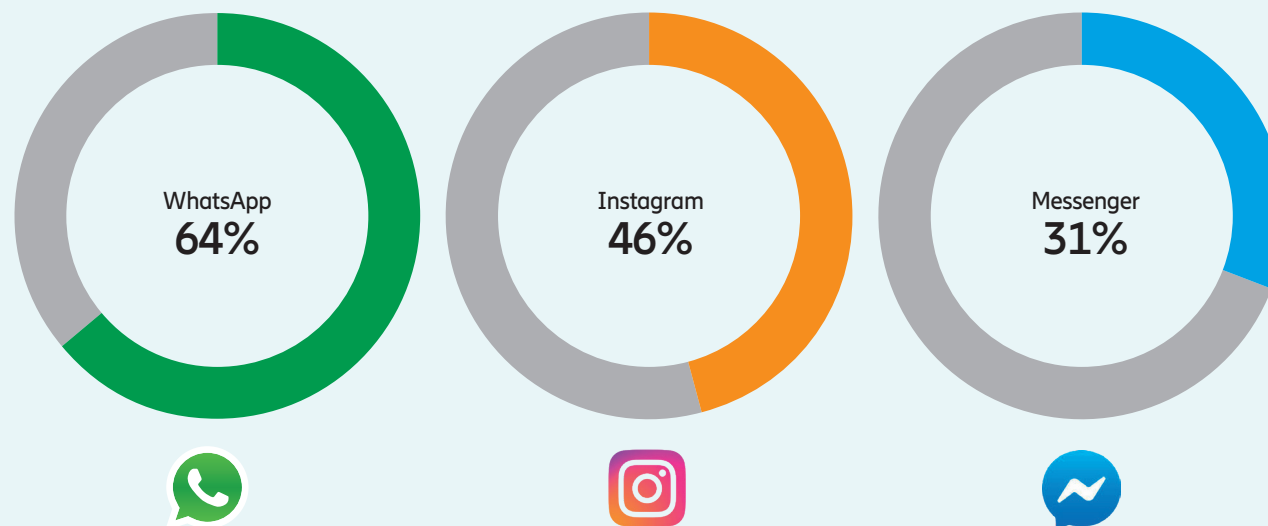
Além dos apps dedicados a compras, os de mensageria também estão sendo usado para essa finalidade, com o chamado "comércio conversacional". Muitas marcas estão transformando o WhatsApp e o Instagram em canais de vendas. Por sinal, 64% dos brasileiros com smartphone já fizeram compras pelo WhatsApp; 46%, pelo Instagram; e 31%, pelo Messenger (Gráfico 13). Não à toa o WhatsApp aparece no ranking dos apps de m-commerce mais populares do Brasil (Tabela 1), apontado por 3% dos entrevistados como o app que mais usam

GRÁFICO 13

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ENCOMENDARAM PRODUTOS E SERVIÇOS POR APP DE MENSAGERIA

Pergunta: Você já realizou encomendas de produtos ou serviços através do WhatsApp/ Instagram/Messenger?

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





para compras, logo atrás do Magazine Luiza.

92% dos consumidores móveis brasileiros estão satisfeitos com a experiência de m-commerce, dando notas 4 ou 5 em uma escala de 1 a 5 para a sua satisfação com o serviço (Gráfico 14). O que o brasileiro mais aprecia em um app de m-commerce são os descontos, informam 60% dos consumidores móveis brasileiros. Esse item foi incluído pela primeira vez na lista de opções de resposta nesta pesquisa (Gráfico 15). Logo em seguida vêm cashback (52%) e entrega no mesmo dia (32%) – a pergunta permitia mais de uma resposta.

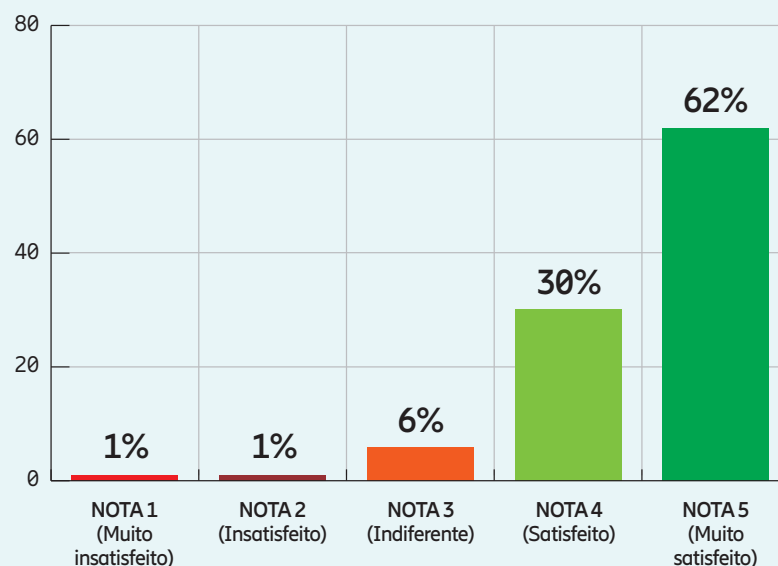
Pela primeira vez o Pix ultrapassou o boleto bancário na preferência do brasileiro entre os meios de pagamento dentro de apps, indicado por 16% dos consumidores móveis (Gráfico 16). O preferido continua sendo o cartão de crédito (67%). O boleto agora está em quarto lugar (7%), atrás das carteiras digitais (9%).

GRÁFICO 14

GRAU DE SATISFAÇÃO DO BRASILEIRO
COM COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Em uma escala de 1 a 5 na qual 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, qual é o seu grau de satisfação com a experiência de comprar produtos físicos pelo celular?

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 15

QUAIS FUNCIONALIDADES SÃO MAIS IMPORTANTES EM UM APP DE COMÉRCIO MÓVEL?

Pergunta: Leia a lista abaixo de funcionalidades presentes em apps de comércio móvel e marque as três que você considera as mais importantes

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone

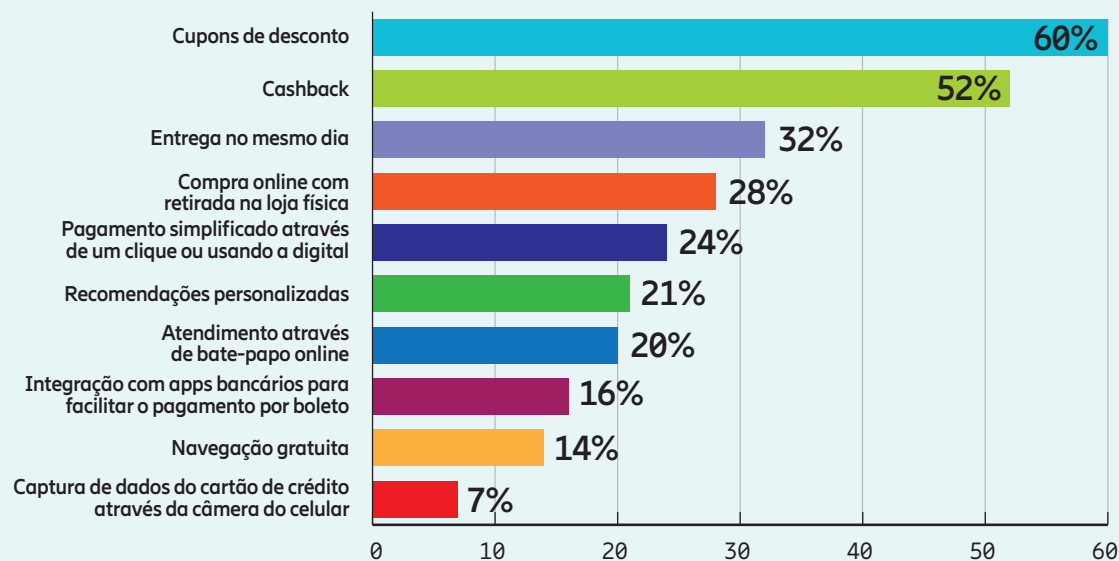
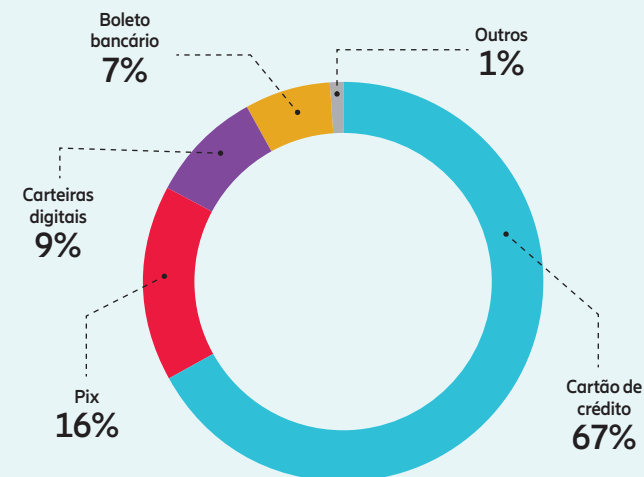


GRÁFICO 16

COMO VOCÊ PREFERE PAGAR NAS COMPRAS PELO SMARTPHONE?

Pergunta: Qual é o seu meio de pagamento preferido para as compras de produtos físicos pelo celular?

Base: 1.897 brasileiros que já fizeram compras através de app ou site no smartphone





Ingressos e hospedagens são os destaques em O2O

Entre os serviços online-to-offline (O2O) monitorados nesta pesquisa, os principais destaques desta edição foram os de venda de ingressos para eventos e de reserva de hospedagens via app. Ambos estão sendo impactados diretamente pelo arrefecimento da pandemia e pela maior circulação de pessoas nas ruas, junto com a retomada de festas, eventos e viagens a turismo e negócios. A melhora da economia nacional, embora ainda tímida, também repercute positivamente nos serviços O2O em geral.

Em 12 meses, entre março de 2021 e março de 2022, houve um aumento de 10 pontos percentuais na proporção de brasileiros com smartphone que já compraram ingressos de eventos através de apps, passando de 34% para 44% (Gráfico 17). No mesmo período, considerando a base que já experimentou esse tipo de compra via app, subiu de 27% para 41% a proporção que adquiriu um ingresso pelo smartphone nos últimos 30 dias (Gráfico 18).

Jovens de 16 a 29 anos são os mais habituados a esse canal de vendas: 51% já compraram ingressos de eventos através de apps. A prática é mais comum também entre pessoas das classes A e B (49%) que das classes C, D e E (43%).

O app mais popular de venda de ingressos no Brasil é o Ingresso.com, citado por 29% dos consumidores móveis como aquele que mais utilizam para essa finalidade, seguido pelo Cinemark (14%) e pelo Sympla (4%) – Gráfico 19.





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 17

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ COMPRARAM INGRESSO ATRAVÉS DE APP

Pergunta: Você já comprou ingresso de cinema, teatro ou qualquer evento através de app no smartphone?

Bases: 2.115 (Mar/19); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

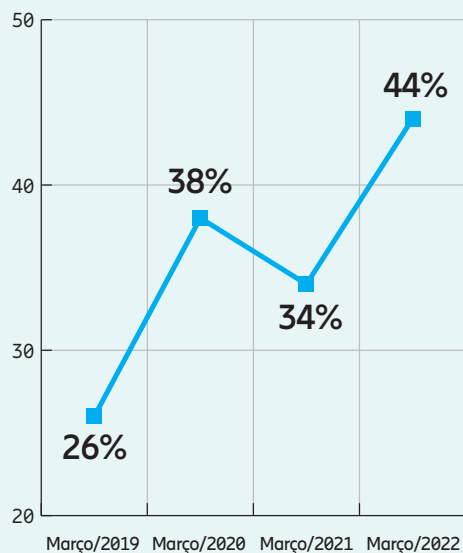


GRÁFICO 18

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE APPS DE COMPRA DE INGRESSOS

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você comprou um ingresso de cinema, teatro ou qualquer evento através de um aplicativo no smartphone?

Bases: 696 (Mar/21); 888 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app

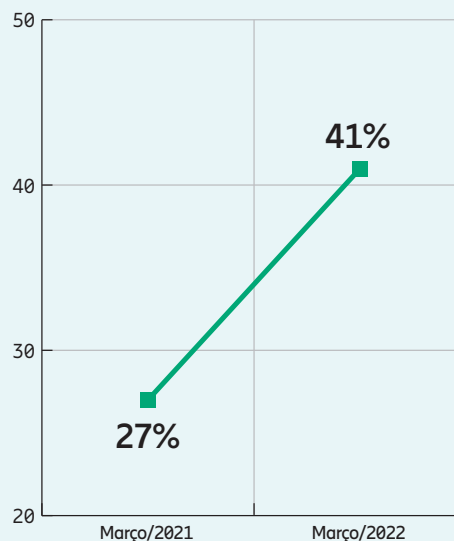
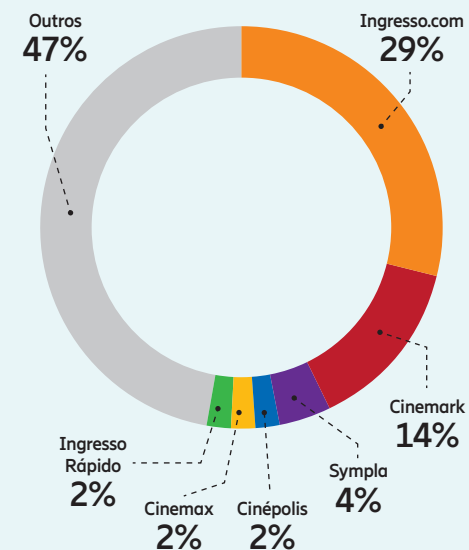


GRÁFICO 19

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA COMPRA DE INGRESSOS

Pergunta: Qual app de compra de ingresso você usa com mais frequência?

Base: 888 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já compraram ingresso por app





No setor hospedagem, em um ano passou de 32% para 44% a proporção de brasileiros com smartphone que já reservaram uma hospedagem através de app (Gráfico 20). Nesse grupo, 48% fizeram uma reserva desta maneira nos últimos 30 dias (Gráfico 21). O grupo de 30 a 49 anos é o maior adepto do canal móvel para a marcar uma hospedagem: 46% já experimentaram essa forma de reservar um quarto. O Booking.com continua sendo o líder no Brasil, citado por 34% das pessoas que já reservaram hospedagem via app, seguido por AirBNB (19%), Hotels.com (8%) e Trivago (8%) – Gráfico 22.

GRÁFICO 20

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM POR APP

Pergunta: Você já reservou hospedagem em hotel ou em casa/apartamento de um desconhecido através de um aplicativo no smartphone?

Bases: 2.115 (Mar/19); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

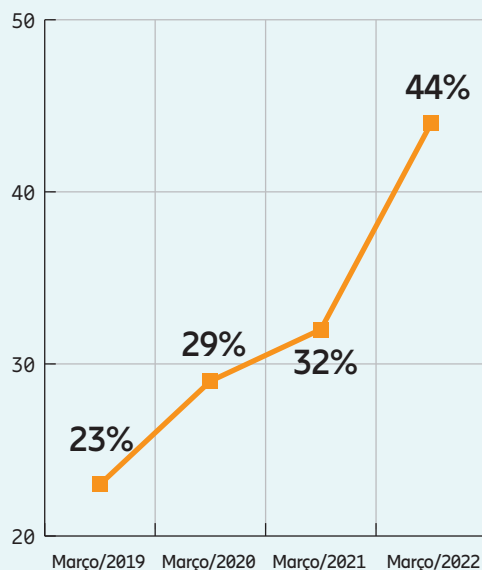


GRÁFICO 21

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE APPS DE HOSPEDAGEM

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você reservou hospedagem em hotel ou em casa/apartamento de um desconhecido através de um aplicativo no smartphone?

Bases: 655 (Mar/21); 818 (Ago/21); 895 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app

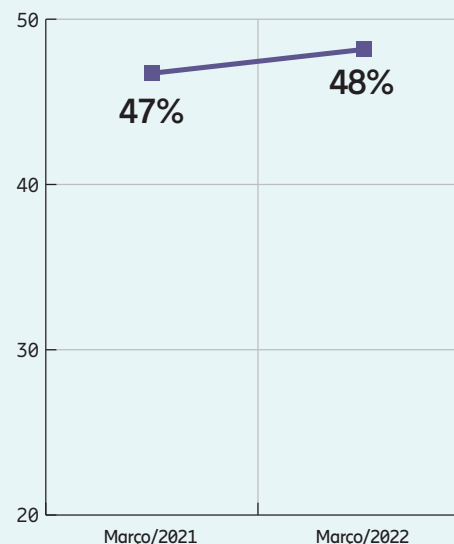
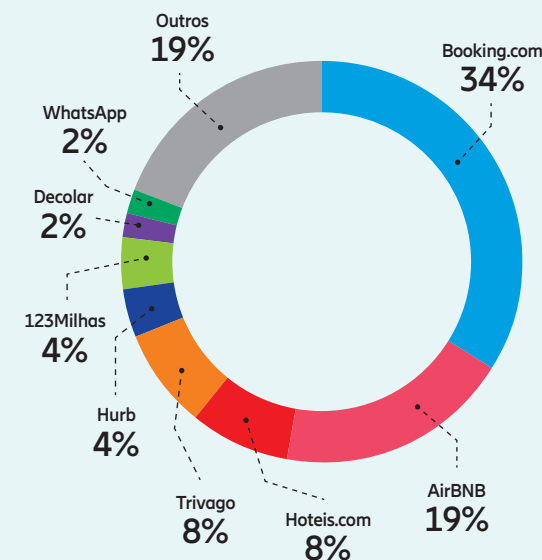


GRÁFICO 22

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA RESERVA DE HOSPEDAGEM

Pergunta: Qual app para reserva de hospedagem você usa com mais frequência?

Base: 895 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já reservaram hospedagem via app





No segmento de corrida de automóvel, houve crescimento em 12 meses, mas dentro da margem de erro. Nesse intervalo, subiu de 81% para 84% a proporção de brasileiros com smartphone que já pediram uma corrida através de app (Gráfico 23). No mesmo período, a proporção de MAUs dentro desse grupo, ou seja, de usuários que usaram o serviço nos últimos 30 dias, passou de 71% para 74% (Gráfico 24). O Uber segue na liderança, apontado como app favorito por 70% desse grupo, mas o 99 vem ganhando espaço pouco a pouco e agora é o preferido de 23% das pessoas que já pediram corrida de automóvel via app, seu melhor resultado nos últimos anos (Gráfico 25). A saída do Cabify do mercado nacional pode ter contribuído com parte do crescimento do 99.

GRÁFICO 23

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM CORRIDA DE AUTOMÓVEL/TÁXI POR APP

Pergunta: Você já solicitou uma corrida de automóvel através de um aplicativo no smartphone? Atenção: pode ser de táxi comum, táxi de luxo ou carro particular

Bases: 2.115 (Mar/19); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

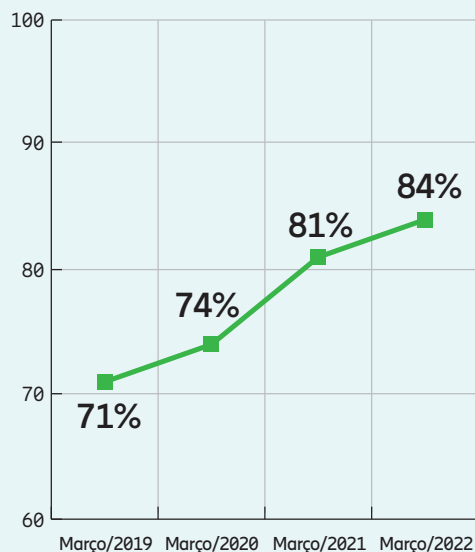


GRÁFICO 24

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE APPS DE CORRIDA DE AUTOMÓVEL

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você solicitou uma corrida de automóvel através de um aplicativo no smartphone?

Bases: 1.649 (Mar/21); 1.702 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app

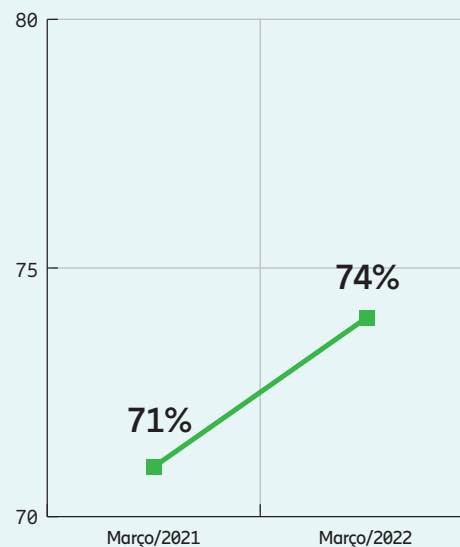
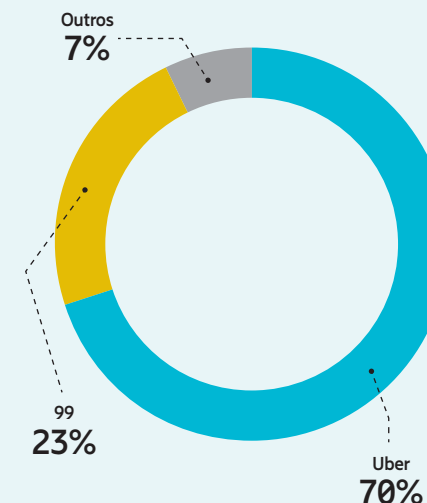


GRÁFICO 25

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA CORRIDA DE AUTOMÓVEL/TÁXI

Pergunta: Qual app você usa com mais frequência para pedir corridas?

Base: 1.702 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram corrida de automóvel/táxi via app



ABR
2022

PANORAMA

Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



Dos quatro serviços O2O monitorados, o de delivery de comida é o mais popular. Ele conseguiu avançar um pouco mais nos últimos 12 meses: nesse período, passou de 80% para 84% a proporção de brasileiros com smartphone que já pediram comida via app (Gráfico 26). É também o segmento com a maior proporção de MAUs, dentre os quatro acompanhados pela pesquisa. Contudo, foi registrada uma pequena queda na sua proporção de MAUs de um ano para cá, baixando de 82% para 80%, dentro da margem de erro (Gráfico 27). O iFood é o líder incontestável desse mercado desde a primeira edição da pesquisa. Ele é apontado como o preferido por 76% dos usuários desse tipo de serviço, um aumento de 8 pontos percentuais em um ano. Em seguida aparecem WhatsApp (6%), 99Food (2%) e Aiqfome (2%). A saída da Uber Eats do mercado brasileiro favoreceu os concorrentes que permaneceram.



OFERECIMENTO





PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

GRÁFICO 26

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO ATRAVÉS DE APP

Pergunta: Você já pediu uma refeição através de um aplicativo no smartphone?

Bases: 2.115 (Mar/19); 2.058 (Mar/20); 2.028 (Mar/21); e 2.033 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone

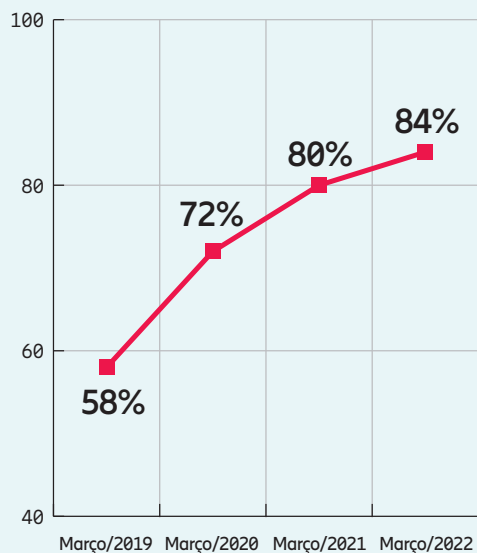


GRÁFICO 27

PROPORÇÃO DE MAUS ENTRE USUÁRIOS DE DELIVERY DE COMIDA

Pergunta: Nos últimos 30 dias, você pediu uma refeição através de um aplicativo no smartphone?

Bases: 1.624 (Mar/21); 1.702 (Mar/22) brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app

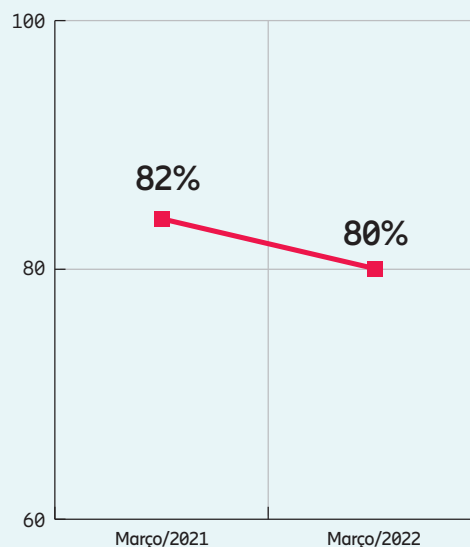
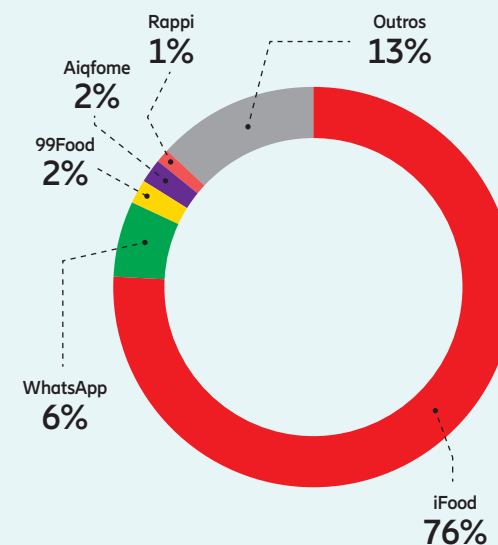


GRÁFICO 28

APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA DELIVERY DE COMIDA

Pergunta: Qual app você usa com mais frequência para pedir refeição?

Base: 1.702 brasileiros que acessam a Internet, possuem smartphone e já pediram refeição através de app



ABR
2022

PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

PAGAMENTOS MÓVEIS E COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL



Conclusões

O smartphone já superou o computador como o principal canal digital de compras do brasileiro, puxado pela facilidade de uso e pela diversidade de oferta de apps de compras. O que chama a atenção, contudo, é a recente alteração no ranking dos apps mais populares. O rápido avanço da Shopee demonstra que a preferência do brasileiro não é imutável. Agressividade em preços e promoções podem fazer diferença, ainda mais no atual contexto de crise econômica e alta da inflação. Isso fica ainda mais claro quando “cupons de desconto” são apontados como o recurso favorito dos consumidores móveis brasileiros em apps de compra.

Em pagamentos móveis, o crescimento do QR code está nitidamente associado ao sucesso do Pix, que também aparece em alta como opção de pagamento dentro de apps, superando os boletos pelo primeira

vez. A chegada do Pix agendado, que possibilita o parcelamento das compras online, deve acelerar ainda mais a sua adoção.

Nos serviços O2O, o impacto da alta da gasolina ainda não pôde ser notado no segmento de corridas de automóvel. A alta da inflação, porém, talvez explique a pequena queda na proporção de MAUs em delivery de comida, mas, como a diferença ficou dentro da margem de erro, ainda é cedo para tirar essa conclusão.

Para a próxima edição, é importante seguir monitorando o quanto a macroeconomia atingirá esses serviços, especialmente em um período eleitoral, quando há maiores oscilações de indicadores macroeconômicos, como inflação e câmbio. A situação econômica do País pode afetar especialmente a oferta de crédito via app.

OFERECIMENTO



QUEM SOMOS



SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é um site jornalístico de notícias diárias sobre a indústria móvel, com foco no segmento de conteúdo e serviços para smartphones.

www.mobiletime.com.br



SOBRE OPINION BOX

O Opinion Box desenvolve soluções digitais inovadoras para pesquisas de mercado. Atende a milhares de clientes em diversos segmentos, desde pequenas e médias empresas até multinacionais, realizando diferentes tipos de estudos com sua plataforma online e seu painel com mais de 150 mil consumidores em todo o país. Confira outros ebooks, pesquisas, cases, dicas e tutoriais no blog.opinionbox.com.

www.opinionbox.com

Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Pesquisa que identifica o perfil do parque brasileiro de smartphones em atividade e as preferências dos consumidores nacionais na hora de escolher um novo celular.



Pesquisa anual que traça um raio-x do mercado brasileiro de chatbots a partir de levantamento de informações junto aos desenvolvedores de robôs de conversação. Inclui guia com os contatos comerciais das empresas



Pesquisa anual sobre o hábito de uso de smartphones por crianças de 0 a 12 anos



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



Pesquisa semestral que verifica quais os aplicativos mais presentes na homescreen do smartphone brasileiro



Mobilidade.

Esse é o **nosso** mundo.



Assine o Newsletter do Mobile Time e receba de segunda a sexta as últimas novidades do mundo da tecnologia móvel, incluindo matérias e entrevistas exclusivas produzidas por jornalistas especializados!



www.mobiletime.com.br

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD
EM WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR