



PANORAMA


mobiletime

opinion  box

Comércio móvel no Brasil

Out | 2016



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box – Comércio móvel no Brasil é uma pesquisa independente realizada por uma parceria entre o site de notícias Mobile Time e a empresa de soluções em pesquisas Opinion Box. O questionário foi elaborado por Mobile Time e aplicado on-line por Opinion Box junto a 1.875 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone, respeitando as proporções de gênero, idade, faixa de renda e distribuição geográfica desse grupo. As entrevistas foram feitas ao longo de setembro de 2016. A margem de erro é de 2.3 pontos percentuais. O grau de confiança é de 95%.

As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time, jornalista com 16 anos de experiência na cobertura do setor de telecomunicações. Paiva é especializado no mercado de conteúdo móvel e é o organizador de eventos que são referência nesse setor, como Tela Viva Móvel, Forum Mobile+ e Bots Experience Day.



As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time, jornalista com 16 anos de experiência na cobertura do setor de telecomunicações. Paiva é especializado no mercado de conteúdo móvel e é o organizador de dois eventos que são referência nesse setor, o Tela Viva Móvel e o Forum Mobile+.

Panorama Mobile Time/Opinion Box – Comércio móvel no Brasil traz um raio-X semestral sobre os hábitos de compras dos brasileiros através de apps e sites em smartphones, com foco especial em serviços e produtos físicos (o chamado O2O, ou online-to-offline). Algumas das perguntas que esta pesquisa procura responder:

- 1) **Qual a proporção de brasileiros com smartphone que já compraram bens físicos através de um app ou site móveis? Houve aumento dessa proporção desde a última edição da pesquisa, seis meses atrás?**
- 2) **Quais as categorias de produtos mais comprados através do smartphone?**
- 3) **Quais os apps ou sites mais usados para a compra de produtos?**
- 4) **O brasileiro está satisfeito com a sua experiência de compra móvel?**
- 5) **Qual a proporção de brasileiros com smartphone que demandam os seguintes serviços via apps: corrida de automóvel, delivery de refeição, hospedagem e compra de ingresso para eventos?**
- 6) **Quais são os apps mais usados para a solicitação desses serviços?**

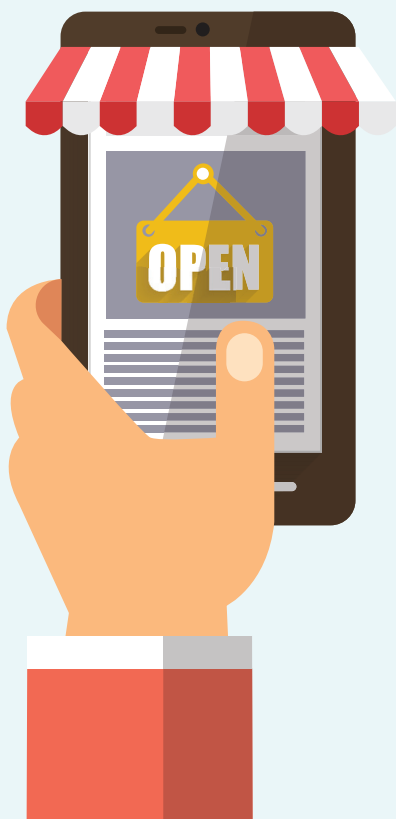
AVISO:

Os dados contidos neste relatório podem ser citados em apresentações ou quaisquer outros documentos, desde que seja de forma parcial e que seja dado crédito à fonte. O compartilhamento integral deste relatório é proibido.



O brasileiro descobre o comércio móvel

Está cada vez mais raro encontrar um internauta brasileiro dono de smartphone que nunca tenha feito uma compra de produto físico através do celular. Um ano atrás, em setembro de 2015, 41% dos entrevistados para essa pesquisa declararam já ter comprado um bem físico por meio de app ou site móvel. Em abril deste ano, a proporção saltou para 62%. E agora, em setembro de 2016, alcançou 71% (Gráfico 1). Ou seja, em apenas 12 meses houve um salto de 30 pontos percentuais (Gráfico 2). Dá para dizer que o brasileiro finalmente descobriu que o smartphone pode ser um instrumento de compras não apenas de ringtones, jogos e outros bens virtuais, mas também de produtos físicos de uso diário, como roupas, remédios, refeições etc.

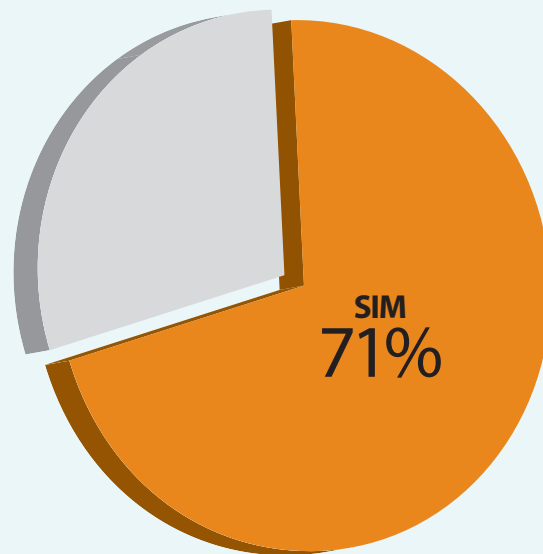


[GRÁFICO 1]

PROPORÇÃO DE CONSUMIDORES MÓVEIS ENTRE INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE

Pergunta: Você alguma vez na vida já encomendou alguma mercadoria através de um aplicativo ou site no smartphone?

Atenção: Responda sim apenas se comprou produtos físicos, por exemplo: roupas, comida, cosméticos etc. Bens virtuais não contam.



Base: 1.875 internautas com smartphone.



Outro dado importante: o brasileiro está gostando de comprar pelo smartphone. A proporção de consumidores móveis que declaram estar satisfeitos com a experiência é altíssima: 98% (gráfico 3). Ou seja, praticamente todos. As principais vantagens do comércio móvel apontadas pelos entrevistados são a comodidade, a praticidade e a velocidade do canal (gráfico 4). O celular está sempre à mão, permitindo que uma compra seja realizada a qualquer momento do dia, seja na sala de espera de um consultório médico, ou dentro de um táxi. Além disso, vários apps de m-commerce brasileiros aperfeiçoaram o seu processo de pagamento, permitindo a captura de dados do cartão de crédito através da câmera do celular e reduzindo o número de cliques no check-out.

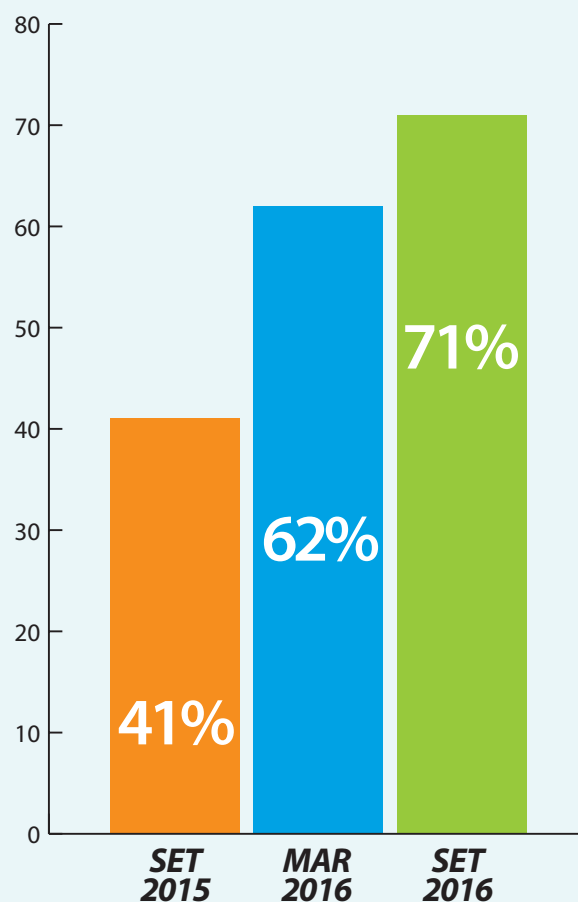
Por consequência, apesar de ser um ano de crise econômica, 53% dos internautas brasileiros com smartphone declaram que fazem hoje mais compras pelo celular do que faziam seis meses atrás (gráfico 5). Como a economia do País permanece estagnada, isso significa que o celular está "roubando" share de outros canais, provavelmente a web e as lojas físicas.

[GRÁFICO 2]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE CONSUMIDORES MÓVEIS NO BRASIL

Pergunta: Você alguma vez já encomendou alguma mercadoria através de um aplicativo ou site no smartphone?

Atenção: marque "sim" apenas se tiver comprado produtos físicos, por exemplo: roupas, comida, cosméticos etc. Bens virtuais não contam.



Base (na pesquisa de setembro de 2016):

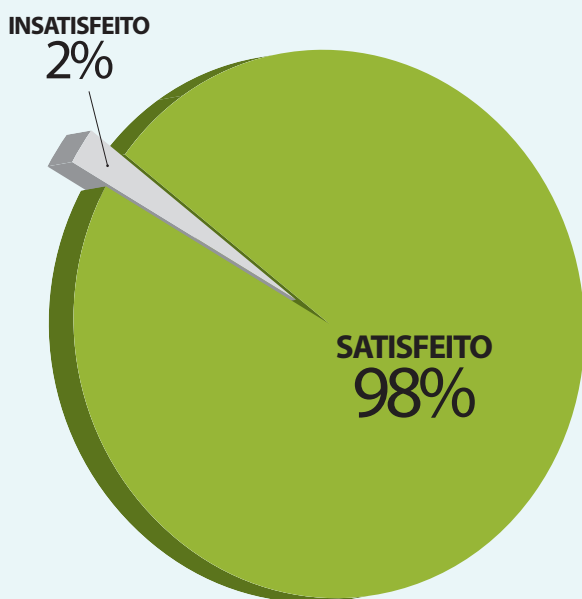
1.875 internautas com smartphone



[GRÁFICO 3]

A SATISFAÇÃO DO BRASILEIRO COM COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: De maneira geral, você está satisfeito com a experiência de comprar produtos físicos pelo celular?

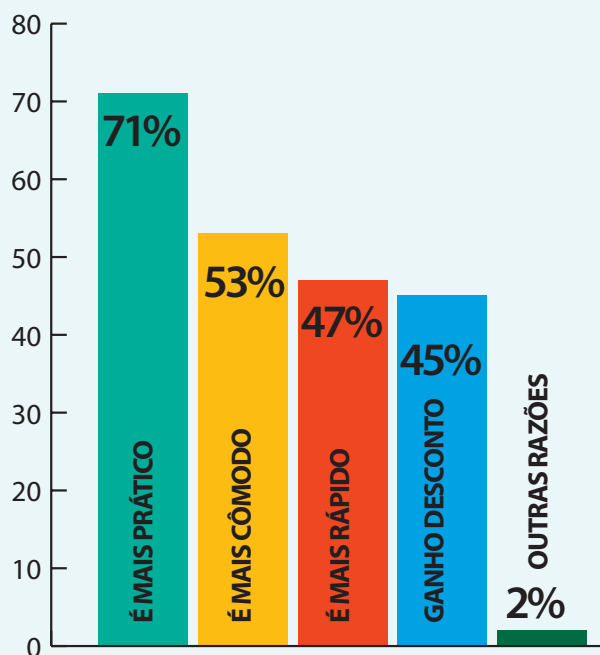


Base: 1.329 internautas com smartphone que declaram já ter comprado bens físicos pelo celular.

[GRÁFICO 4]

AS VANTAGENS DO COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Marque uma ou mais razões que o levam a encomendar produtos e/ou solicitar serviços através do smartphone.



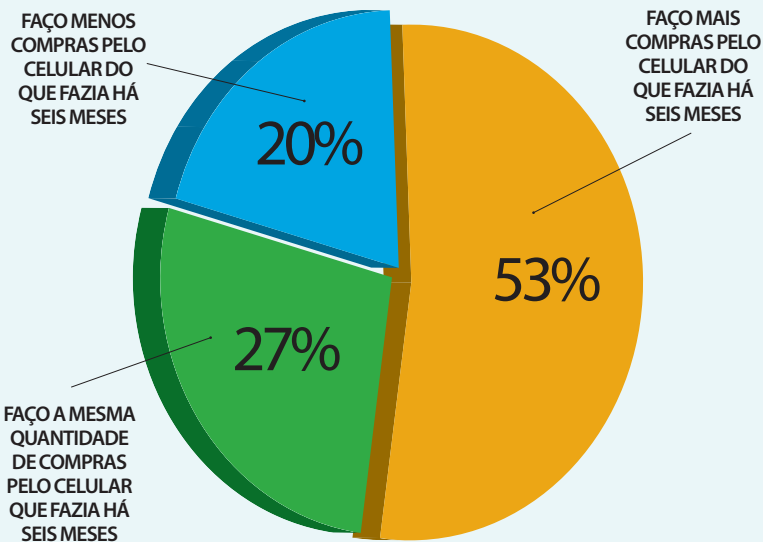
Base: 1.329 internautas com smartphone que declaram já ter comprado bens físicos pelo celular.

[GRÁFICO 5]

FREQUÊNCIA DO COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Você diria que, comparando hoje com 6 meses atrás, você costuma comprar mais vezes pelo celular do que comprava seis meses atrás?

Base: 1.329 internautas com smartphone que declaram já ter comprado bens físicos pelo celular.





As cinco categorias de produtos mais comprados pelo celular continuam as mesmas de seis meses atrás: roupas, eletroeletrônicos, livros, acessórios de moda e eletrodomésticos (tabela 1). A liderança permanece com a categoria de roupas: metade dos consumidores móveis brasileiros já compraram uma roupa pelo celular. Vale lembrar que alguns dos apps de m-commerce mais famosos do Brasil, com forte investimento de marketing digital para a promoção do canal móvel, são de moda, como Dafiti e Privalia.

Conforme se acostuma a comprar pelo smartphone, o brasileiro aos poucos vai experimentando adquirir produtos de diferentes categorias. À exceção de CDs e DVDs, produtos que notoriamente estão caindo em desuso, todas as categorias pesquisadas registraram crescimento em seis meses na proporção de pessoas que declaram já terem comprado produtos delas via app ou site móvel. Nesse aspecto, merecem destaque as categorias de eletroeletrônicos e de livros, que cresceram 8 e 7 pontos percentuais, respectivamente.

[TABELA 1]

CATEGORIAS DE PRODUTOS MAIS POPULARES NO COMÉRCIO MÓVEL

Pergunta: Marque quais categorias de produtos você já encomendou através de app ou site em seu smartphone?

CATEGORIA	MAR/2016	SET/2016	VARIAÇÃO EM SEIS MESES
Roupas	44%	50%	+ 6 pps
Eletroeletrônicos	39%	47%	+ 8 pps
Livros	32%	39%	+ 7 pps
Acessórios de moda	26%	32%	+ 6 pps
Eletrodomésticos	26%	30%	+ 4 pps
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	24%	29%	+ 5 pps
Refeições	21%	27%	+ 6 pps
Utensílios domésticos	17%	23%	+ 6 pps
Artigos esportivos	16%	20%	+ 4 pps
Alimentos	15%	20%	+ 5 pps
Brinquedos	16%	18%	+ 2 pps
CDs ou DVDs	16%	16%	–
Remédios	15%	16%	+ 1 pp
Móveis	13%	15%	+ 2 pps
Bebidas	7%	9%	+ 2 pps
Artesanato	5%	6%	+ 1 pp
Outros	11%	7%	- 4 pps

Base: 1.329 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móveis (na edição de setembro de 2016).



O MercadoLivre foi o aplicativo/site de comércio móvel mais citado pelos consumidores móveis brasileiros nesta pesquisa. Seu crescimento em seis meses foi de quatro pontos percentuais, passando de 28% para 32%. A Americanas.com, que dividia com o MercadoLivre a liderança na pesquisa anterior, aumentou 2 pontos percentuais, chegando a 30% e ficando com a segunda posição no ranking dessa vez. Mas o grande vencedor nos últimos seis meses foi o iFood, que cresceu 7 pontos percentuais, sendo citado agora por 15% dos entrevistados, e passando a figurar na quarta posição, atrás do AliExpress, que cresceu 4 pontos percentuais, apontado por 17%. A ascensão do iFood pode ser explicada pela intensa campanha em mídia de massa, com anúncios na TV estrelados pelo ator Fábio Porchat.

Os consumidores podiam listar até três nomes de apps/sites móveis dos quais compraram produtos. O ranking lista apenas aqueles que foram lembrados por pelo menos 5% dos entrevistados. Desta vez o Walmart entrou na lista, enquanto Ponto Frio e Peixe Urbano saíram.

[TABELA 2]

RANKING DOS APPS OU SITES MAIS USADOS PELOS CONSUMIDORES MÓVEIS BRASILEIROS

Pergunta: Cite até três nomes de apps ou sites que você usou para fazer encomendas pelo celular

Obs.: Foram incluídos apenas os apps citados por 5% ou mais dos entrevistados.

	APP OU SITE	MAR/2016	SET/2016	VARIAÇÃO EM SEIS MESES
1	MercadoLivre	28%	32%	+ 4 pps
2	Americanas.com	28%	30%	+ 2 pps
3	AliExpress	13%	17%	+ 4 pps
4	iFood	8%	15%	+ 7 pps
5	Submarino	14%	15%	+ 1 pp
6	OLX	10%	12%	+ 2 pps
7	Netshoes	9%	10%	+ 1 pp
8	Magazine Luiza	9%	9%	–
9	Casas Bahia	9%	9%	–
10	Dafiti	5%	8%	+ 3 pps
11	Saraiva	6%	7%	+1 pp
12	Wish	6%	6%	–
13	Extra.com	7%	5%	- 2 pps
14	Walmart	4%	5%	+ 1 pp

Base: 1.329 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móvel (na edição de setembro de 2016).



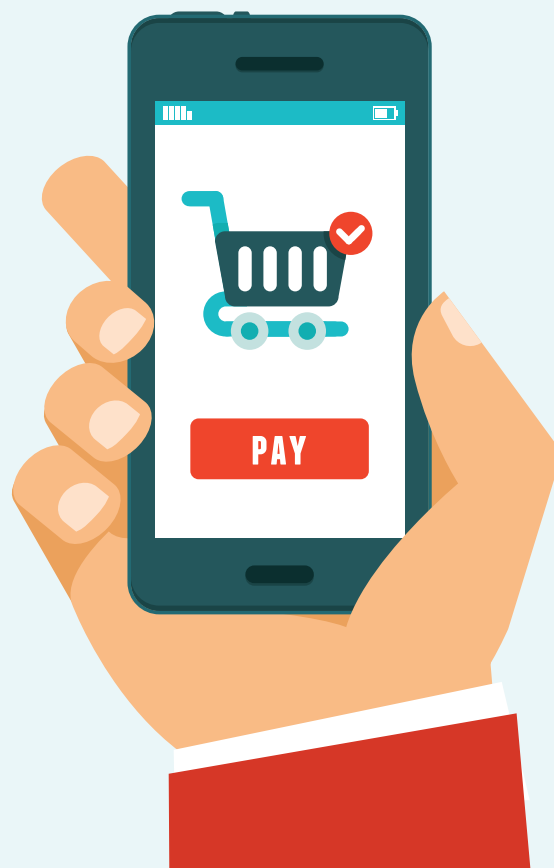
Onde melhorar?

Para os 29% de internautas brasileiros com smartphone que nunca compraram pelo celular, o principal motivo é a falta de confiança, apontada por 37% do grupo. Os varejistas móveis, portanto, precisam reforçar a mensagem de que o canal é seguro, se quiserem conquistar esses consumidores. 26% justificam que não compram pelo celular porque gostam de provar o produto antes; 22% explicam que não têm cartão de crédito; 19% não acham prático; 9% não sabiam que era possível; 7% não sabem usar o smartphone para isso; e 11% afirmam ter outros motivos para não comprar pelo celular (os entrevistados podiam apontar mais de uma razão).

A baixa penetração de cartão de crédito no Brasil pode ser uma barreira para o avanço do comércio móvel daqui em diante. Em algum momento essa proporção de consumidores móveis vai estancar por causa disso. As soluções virão da oferta de outras formas de pagamento, como boleto bancário, ou do avanço de cartões de débito pré-carregado, serviço que vem ganhando força por meio de empresas como a Acesso e a Brasil Pré-pagos, e/ou serviços de dinheiro móvel, como o Zuum.

Do ponto de vista de segurança, inovações como cartões de crédito virtuais com número válido para apenas uma compra ou com curto prazo de validade podem ajudar a diminuir o medo de quem nunca comprou pela web ou pelo celular.

Entre os 2% que se dizem insatisfeitos com a experiência de compra móvel, os principais problemas apontados são a dificuldade de encontrar o produto ou serviço desejado dentro do app/site; a demora na entrega; e a entrega de um produto errado ou com defeito. Cabe ressaltar que nesta pergunta a base de respondentes foi estatisticamente insignificante.





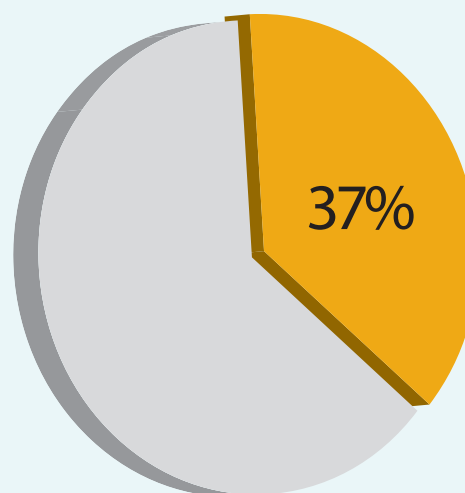
Uber dispara

O Uber popularizou no Brasil o uso de carros particulares para transporte de passageiros, obrigando grandes cidades a regulamentarem o serviço, como fez São Paulo, e levando os principais aplicativos de táxi, como 99 e Easy, a lançarem modalidades similares (99POP e Easy Go, respectivamente). Até a edição anterior desta pesquisa, realizada em março, era perguntado aos entrevistados se eles já haviam solicitado um táxi através de app móvel. Mesmo havendo referência explícita ao termo "táxi" no enunciado, muitos citavam o Uber. Nesta nova edição, a pergunta foi alterada para: "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." Resultado: a proporção dos que já solicitaram o serviço subiu de 20%, em março, quando a pergunta falava apenas em "táxis", para 37% agora (gráfico 6).

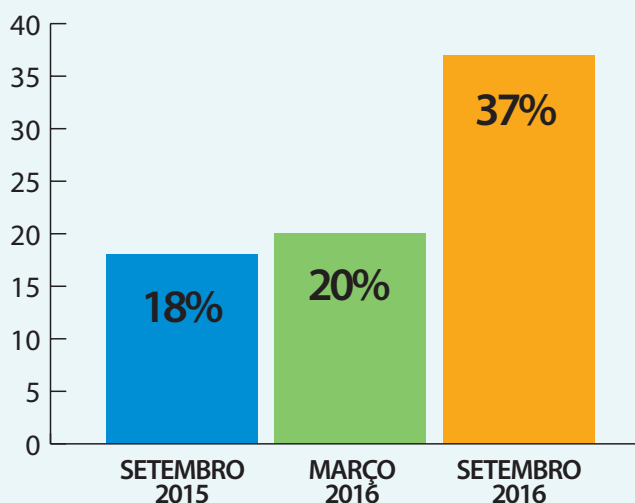
[GRÁFICO 6]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PÉDIRAM CORRIDA DE AUTOMÓVEL VIA APP (TÁXIS E CARROS PARTICULARES)

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.



Base: 1.875 internautas com smartphone



[GRÁFICO 7]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE USAM APP DE CORRIDA DE AUTOMÓVEL

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.

Base: 1.875 internautas com smartphone (na edição de setembro de 2016).

*OBS.: Nas pesquisas de setembro de 2015 e março de 2016, a pergunta se referia especificamente a apps de táxi. Apesar disso, muitos entrevistados citaram o Uber em suas respostas.



Além disso, o share do Uber como aplicativo favorito deu um salto. Dois em cada três brasileiros (66%) que pedem corridas de automóvel por app dizem que preferem o Uber (tabela 3).

Pela primeira vez, verificamos qual tipo de serviço de corrida o cliente usa com mais frequência. O resultado foi o seguinte: 37% pedem com mais frequência táxi comum; 33%, carros particulares comuns; 19%, carros de luxo (exemplos: Uber Black, 99Top e Easy Plus); e 11%, corridas compartilhadas (exemplos: Uber Pool e Easy Share). Curiosamente, a proporção entre homens e mulheres é equilibrada nas três primeiras modalidades, enquanto em corridas compartilhadas há uma predominância feminina: 68% das pessoas que dizem preferir esse tipo de corrida são mulheres.

[TABELA 3]

RANKING DOS APPS DE CORRIDA DE AUTOMÓVEL MAIS USADOS PELOS BRASILEIROS

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

	APP	SETEMBRO DE 2016
1	Uber	66%
2	99Taxis	19%
3	Easy Taxi	9%

Base: 688 internautas com smartphone que declaram já ter solicitado corrida de automóvel por app.

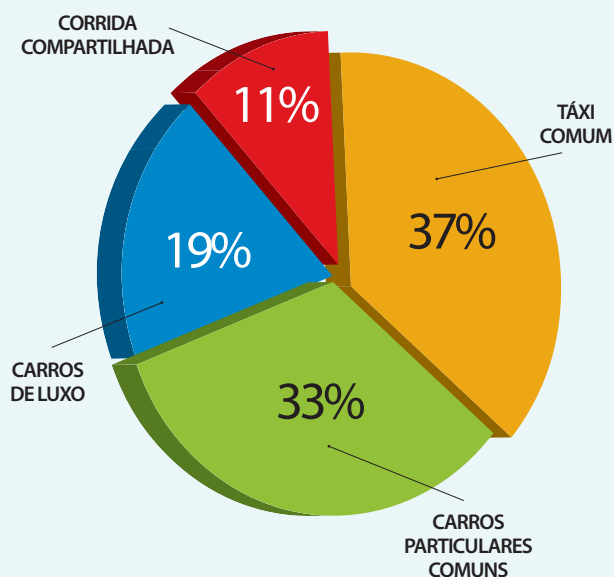
OBS.: Nas pesquisas de setembro de 2015 e março de 2016, a pergunta se referia especificamente a apps de táxi.

OBS2: Apenas apps citados por mais de 5% dos entrevistados foram incluídos.

[GRÁFICO 8]

TIPO DE SERVIÇO DE CORRIDA USADO COM MAIS FREQUÊNCIA

Pergunta: Que tipo de serviço de corrida de automóvel você pede com frequência?



Base: 688 internautas com smartphone que declaram já ter solicitado corrida de automóvel por app.





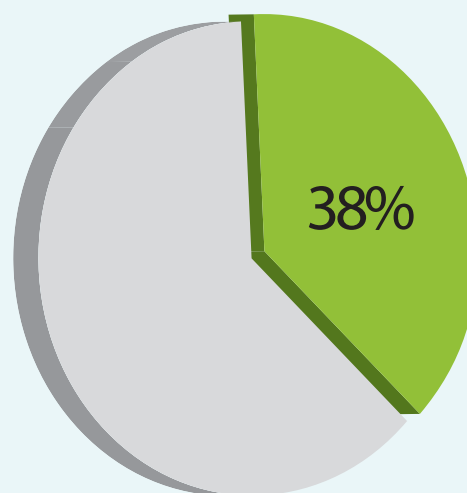
Brasileiros com fome dentro de casa

Aumentou de maneira significativa a proporção de internautas brasileiros com smartphone que já pediram refeição através de um app. Em março passado eram 26%. Agora, são 38% (gráfico 11). Uma das possíveis explicações é a crise econômica: em vez de jantar fora, os brasileiros buscam por promoções em restaurantes que entregam em casa. Outra explicação é a forte campanha de mídia do líder deste segmento no Brasil, o iFood, apontado por 59% do público como o app mais utilizado para delivery de comida (gráfico 12). Em segundo lugar vem o WhatsApp, por conta de restaurantes de pequeno porte que utilizam o comunicador instantâneo para receberem pedidos. Em terceiro lugar aparece o PedidosJá. Apps de várias redes de grande porte foram citados, como Habib's, China in Box e McDonald's, mas não figuram do ranking por não terem superado a marca de 5%. É natural que aplicativos de marketplace, como iFood e PedidosJá, sejam mais usados, justamente por terem mais opções de restaurantes.

[GRÁFICO 9]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO VIA APP

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



Base: 1.875 internautas com smartphone.

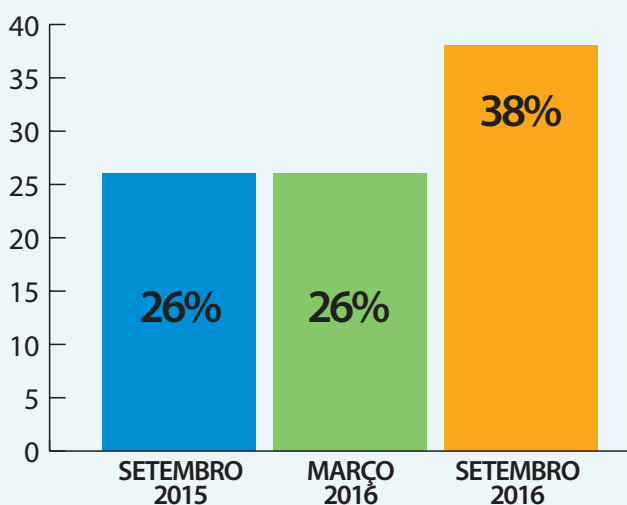




[GRÁFICO 10]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO ATRAVÉS DE APP

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



Base: 1.875 internautas com smartphone (na edição de setembro de 2016).

[TABELA 4]

RANKING DOS APPS DE DELIVERY DE COMIDA MAIS USADOS PELOS BRASILEIROS

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

APP	SETEMBRO DE 2016
1 iFood	59%
2 WhatsApp	9%
3 PedidosJá	8%

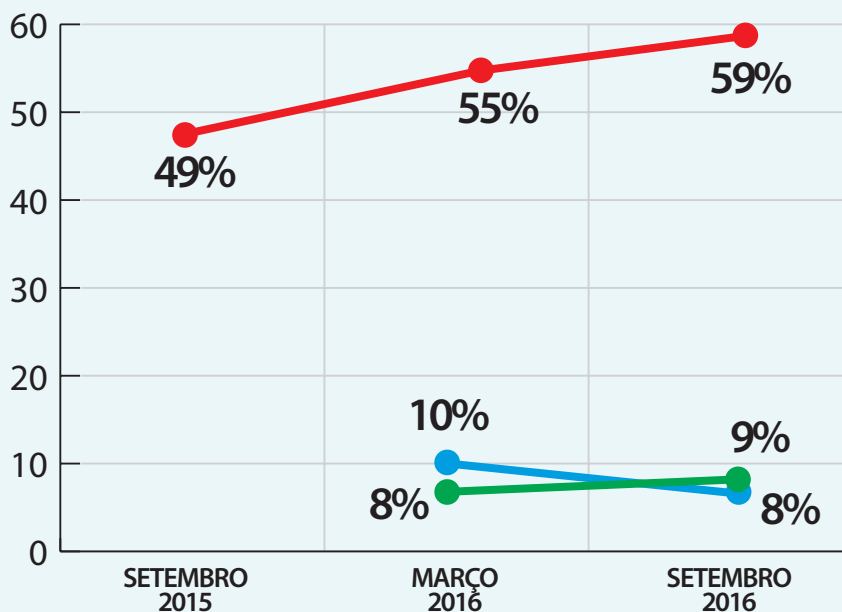
Base: 712 internautas com smartphone que declaram já ter pedido refeição através de app.

[GRÁFICO 11]

APPS DE DELIVERY DE COMIDA: EVOLUÇÃO DA PREFERÊNCIA DO BRASILEIRO

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

- iFood
- WhatsApp
- PedidosJá



Base: 712 internautas com smartphone que declaram já ter pedido refeição através de app (na edição de setembro de 2016).



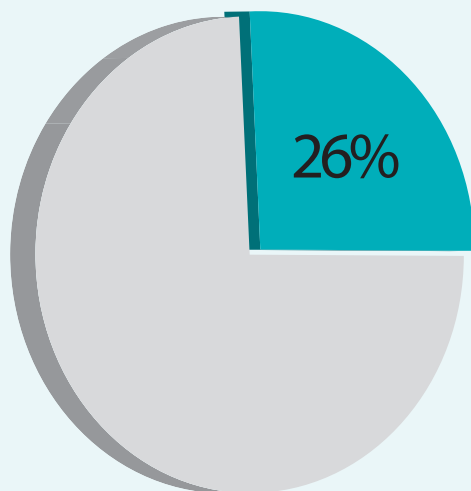
Ingresso.com mantém a liderança

Um em cada quatro internautas brasileiros com smartphone já compraram algum ingresso para evento através de um app ou site móvel. Houve crescimento de 9 pontos percentuais em seis meses, o que indica uma popularização da atividade no País. O ranking dos apps preferidos continua o mesmo. A liderança segue com o Ingresso.com, citado como o mais usado por um terço do grupo. Porém, ao longo de 12 meses, o Ingresso.com vem registrando uma queda contínua, a cada nova edição da pesquisa, embora ainda esteja muito à frente dos outros. Depois dele vêm Cinemark, Peixe Urbano e Ingresso Rápido.

[GRÁFICO 12]

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?



Base: 1.875 internautas com smartphone.

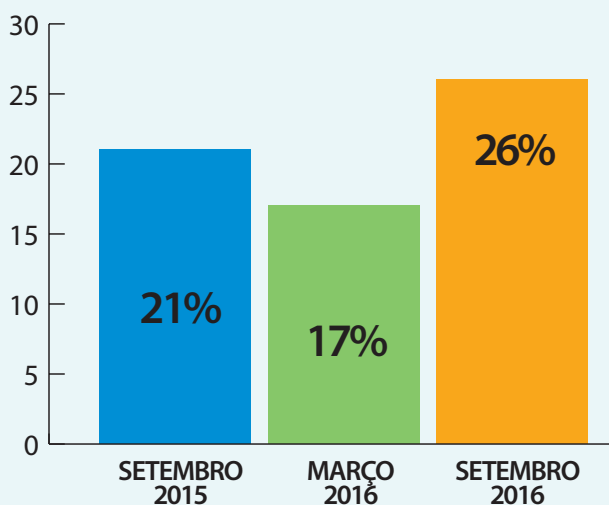




[GRÁFICO 13]

EVOLUÇÃO DA 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?



Base: 1.875 internautas com smartphone (na edição de setembro de 2016).

[TABELA 5]

RANKING DOS APPS DE VENDA DE INGRESSO MAIS USADOS NO BRASIL

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

	APP	SETEMBRO DE 2016
1	Ingresso.com	34%
2	Cinemark	9%
3	Peixe Urbano	8%
4	Ingresso Rápido	8%

Base: 490 internautas com smartphone que declaram já ter comprado ingresso através de app.

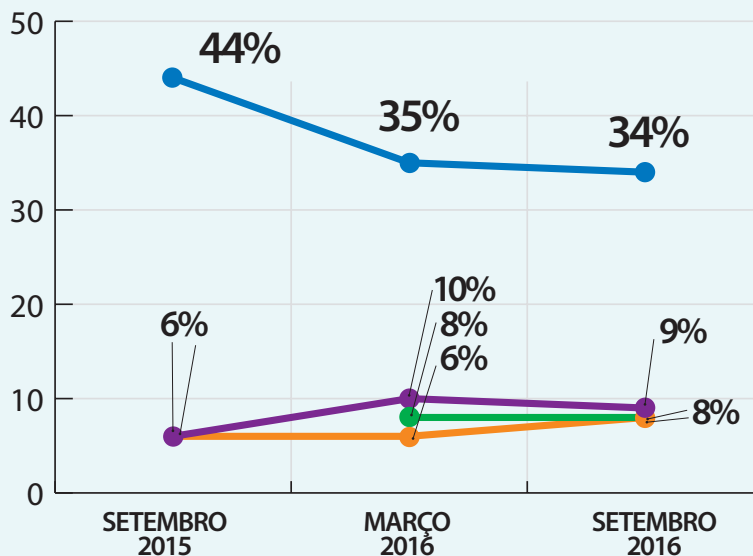
[GRÁFICO 14]

APPS DE INGRESSOS: EVOLUÇÃO DA PREFERÊNCIA DO BRASILEIRO

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

Obs.: Foram incluídos apenas apps que registraram mais de 5% de menções

- Ingresso.com
- Cinemark
- Peixe Urbano
- Ingresso Rápido



Base: 490 internautas com smartphone que declaram já ter comprado ingressos através de app no smartphone.



Aumenta o uso do smartphone para reservas de hotel

Nas duas primeiras edições desta pesquisa, em setembro de 2015 e março deste ano, a proporção de internautas brasileiros que declaravam já ter feito uma reserva de hotel através de app no smartphone permaneceu estagnada em 12%. Desta vez, contudo, houve um aumento: 18% dos entrevistados afirmam já terem usado um app para reservar hotel. O crescimento pode ser explicado pelo avanço do turismo doméstico nesse período de crise econômica, também corroborado pelo sucesso das Olimpíadas no Rio de Janeiro, em que muita gente decidiu ir em cima da hora ou mesmo depois da abertura do evento.

A liderança desse segmento continua com o Trivago, apesar de não ser exatamente um app de reservas, mas um metabuscador, que compara dados em outros serviços de reservas. O Trivago é o app apontado como o mais usado para essa finalidade no Brasil por 25% dos entrevistados que já fizeram reservas via app. Merecem destaque a ascensão do Booking.com no ranking, que passou da terceira para a segunda posição ao aumentar de 15% para 21% seu share, e a queda do HotelUrbano, apontado como o mais usado por 11% (seis meses antes tinha 17%).

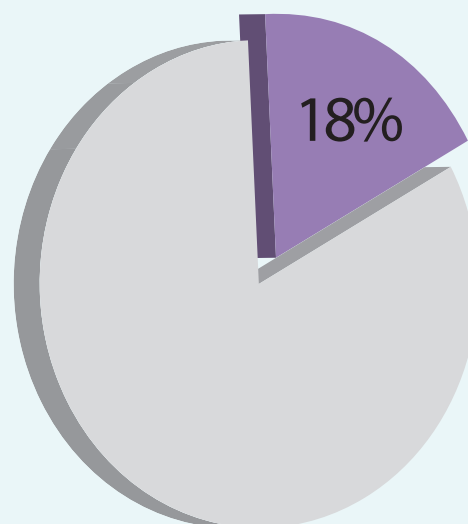
O AirBNB, um dos gigantes desse segmento, registrou menos de 5% das citações. Talvez coubesse explicitar no enunciado da pergunta que o tema abrange tanto a indústria hoteleira tradicional quanto a hospedagem em casas e apartamentos de pessoas comuns. Essa observação será adicionada na próxima edição da pesquisa.



[GRÁFICO 15]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM ATRAVÉS DE APP

Pergunta: Você já reservou hospedagem através de app no smartphone?



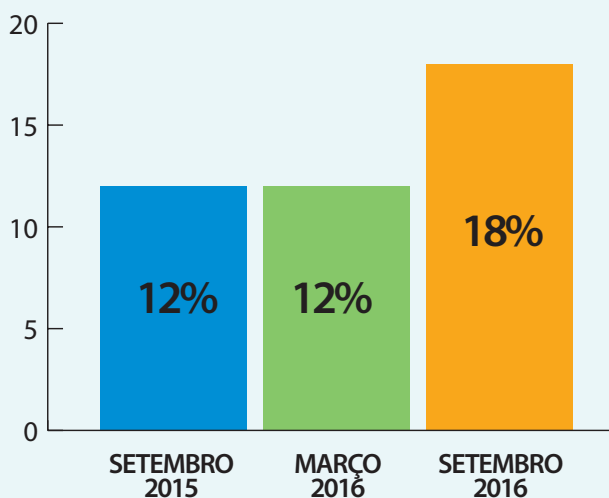
Base: 1.875 internautas com smartphone.



[GRÁFICO 16]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM ATRAVÉS APP

Pergunta: *Você já reservou hospedagem através de app no smartphone?*



Base: 1.875 internautas com smartphone (na edição de setembro de 2016).

[TABELA 6]

RANKING DOS APPS DE RESERVA DE HOSPEDAGEM MAIS USADOS NO BRASIL

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

Obs.: Foram incluídos apenas apps que registraram mais de 5% de menções

	APP	SETEMBRO DE 2016
1	Trivago	25%
2	Booking.com	21%
3	Decolar.com	13%
4	HotelUrbano	11%

Base: 342 internautas com smartphone que declaram já ter reservado hospedagem através de app.

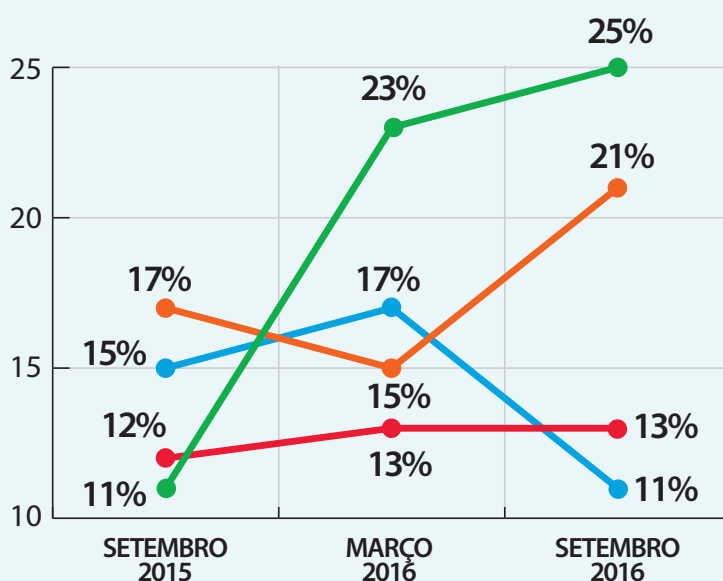
[GRÁFICO 17]

APPS DE HOSPEDAGEM: EVOLUÇÃO DA PREFERÊNCIA DO BRASILEIRO

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

Obs.: Foram incluídos apenas apps que registraram mais de 5% de menções

- Trivago
- Booking.com
- Decolar.com
- HotelUrbano



Base: 342 internautas com smartphone que declaram já ter reservado hospedagem através de app (na edição de setembro de 2016).



Outros serviços O2O

Nesta edição, foi medida a popularidade de alguns outros apps de serviços online-to-offline. O que mais chamou a atenção foi o segmento de entrega de encomendas: 32% dos internautas brasileiros com smartphones declaram já ter solicitado esse serviço via app. Merece destaque também o segmento de serviços de estética (manicure, pedicure etc): 19% dos entrevistados já agendaram esses serviços via app – a esmagadora maioria (80%), mulheres. Apenas 7% já pediram serviços automotivos (conserto ou limpeza do carro) via app.



Conclusões

Aos poucos o brasileiro perde o medo de usar o smartphone como um instrumento para compras. Suas vantagens ficam cada vez mais claras, como a praticidade e a comodidade de poder buscar e comprar de qualquer lugar, a qualquer hora. A desconfiança em relação à segurança diminui gradativamente. Além de produtos físicos, novos serviços O2O ganham força pelo canal mobile, como os serviços de estética, que marcaram o ano de 2016 com lançamentos como Singu e Posher.

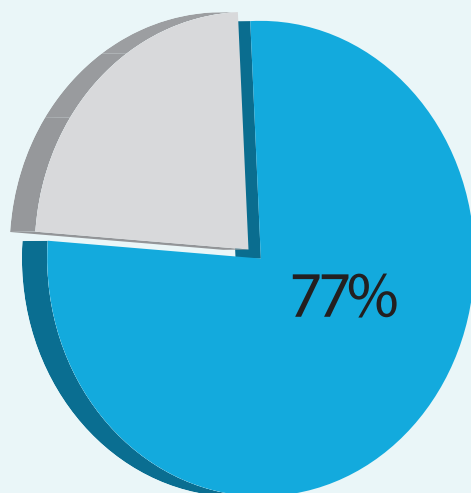
Em resumo, a crise econômica vivida pelo País, que inclui inflação alta, elevada taxa de juros e aumento do desemprego, não foi suficiente para conter o avanço do comércio móvel entre os brasileiros. Ao contrário, certas plataformas viraram opções de emprego temporário para muita gente, vide aquelas de corridas de carros particulares e de entrega de encomendas para motoboys. Ao mesmo tempo, a competição entre essas plataformas reduz o preço do serviço, o que contribui para que mais brasileiros as experimentem.



Gráficos extras e dados demográficos dos entrevistados

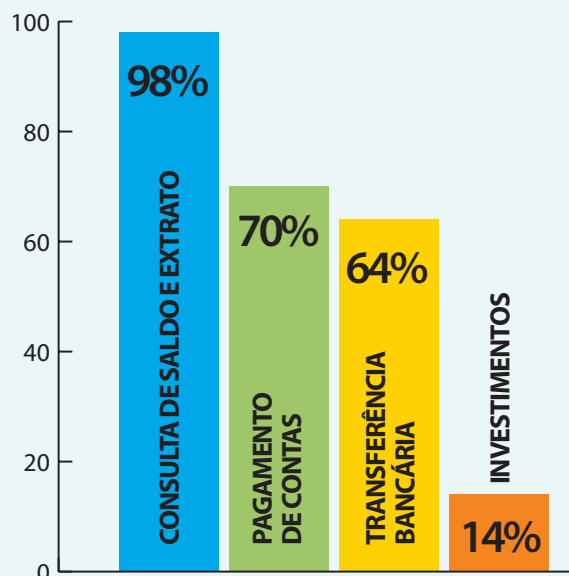
PROPORÇÃO DE INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE E CONTA BANCÁRIA QUE USAM MOBILE BANKING

Pergunta: Você acessa a sua conta bancária através do app do seu banco no smartphone?



Base: 1.699 internautas brasileiros com smartphone e que possuem conta bancária.

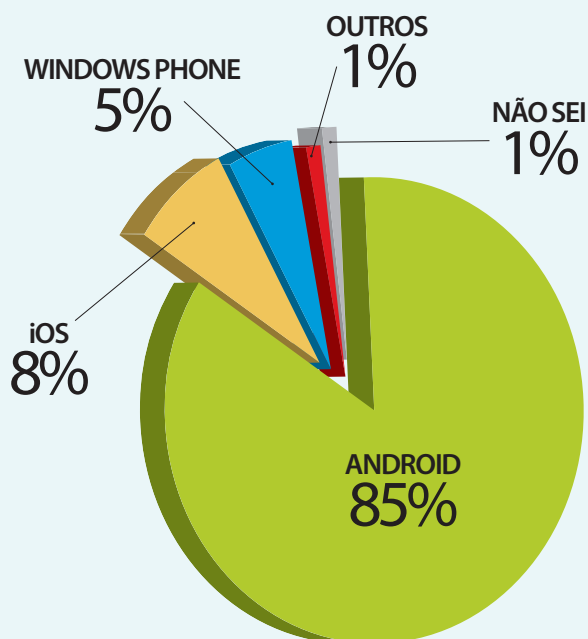
SERVIÇOS BANCÁRIOS MAIS USADOS VIA APP



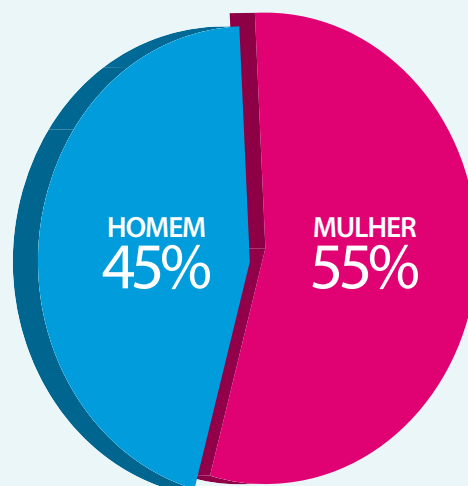


DIVISÃO POR SISTEMA OPERACIONAL

Pergunta: Qual é o sistema operacional do seu smartphone?

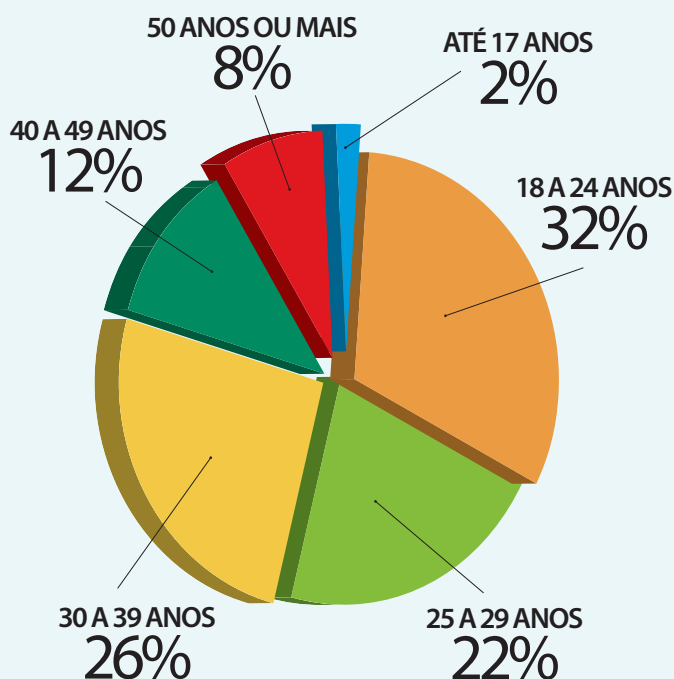


DIVISÃO POR GÊNERO



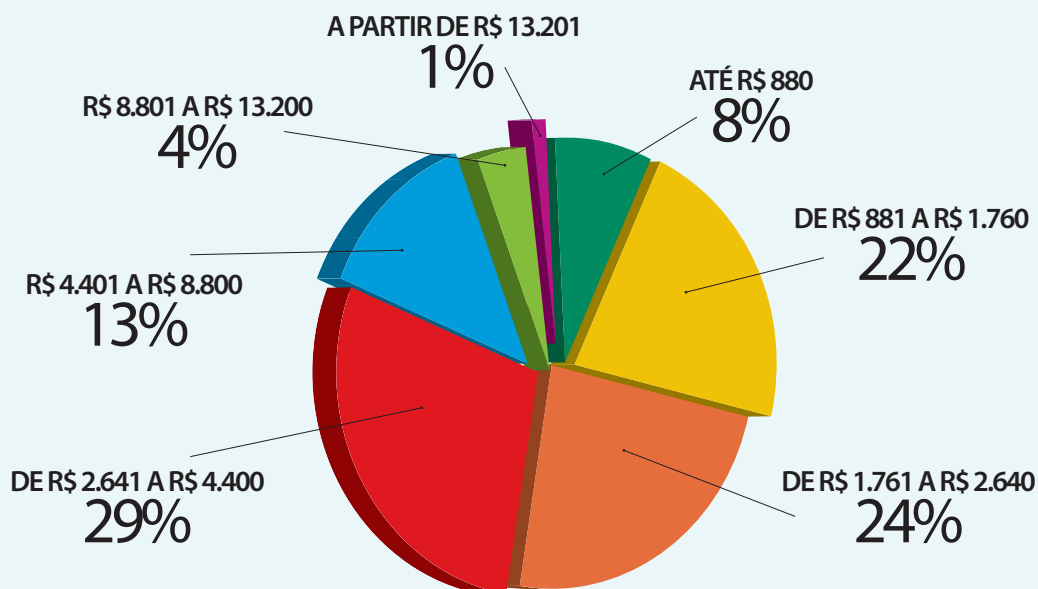
Base: Base: 1.875 internautas com smartphone.

DIVISÃO POR FAIXA ETÁRIA

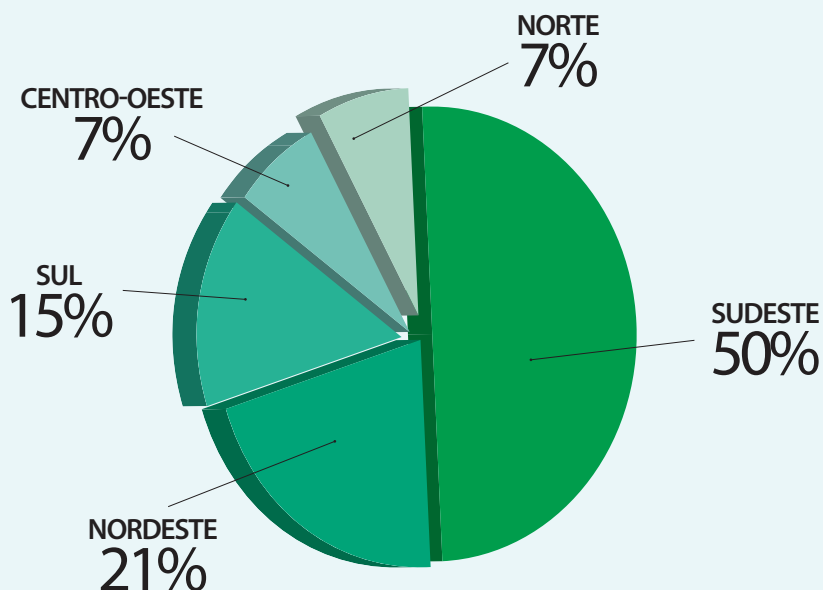




DIVISÃO POR RENDA FAMILIAR MENSAL



DIVISÃO POR REGIÃO DO BRASIL



OUTUBRO, 2016

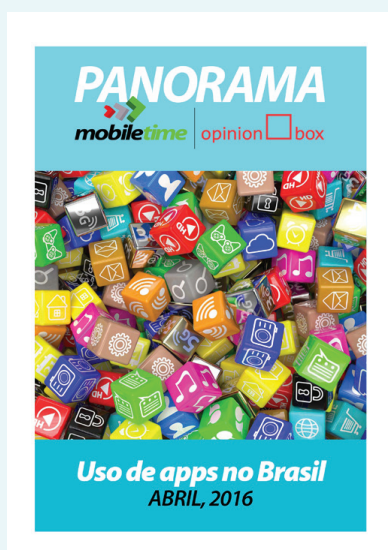


PESQUISA

PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

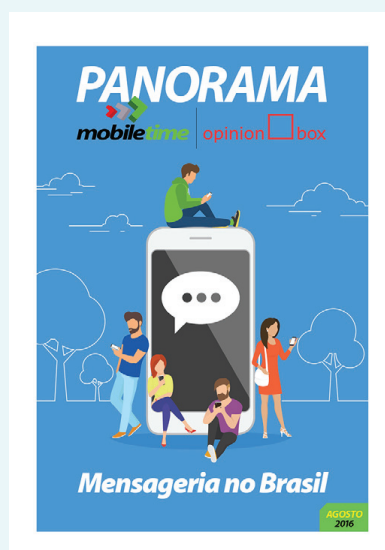
COMÉRCIO
MÓVEL NO BRASIL

Conheça as outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



USO DE APPS NO BRASIL

Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros.



MENSAGERIA NO BRASIL

Pesquisa semestral que acompanha a frequência de uso de diferentes plataformas de comunicação instantânea, com foco em WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram e SMS.

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA VENDA EM
WWW.PESQUISASMOBILETIME.COM.BR



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 100 mil consumidores em todo o país. Confira outros ebooks, pesquisas, cases, dicas e tutoriais no blog.opinionbox.com.

www.opinionbox.com