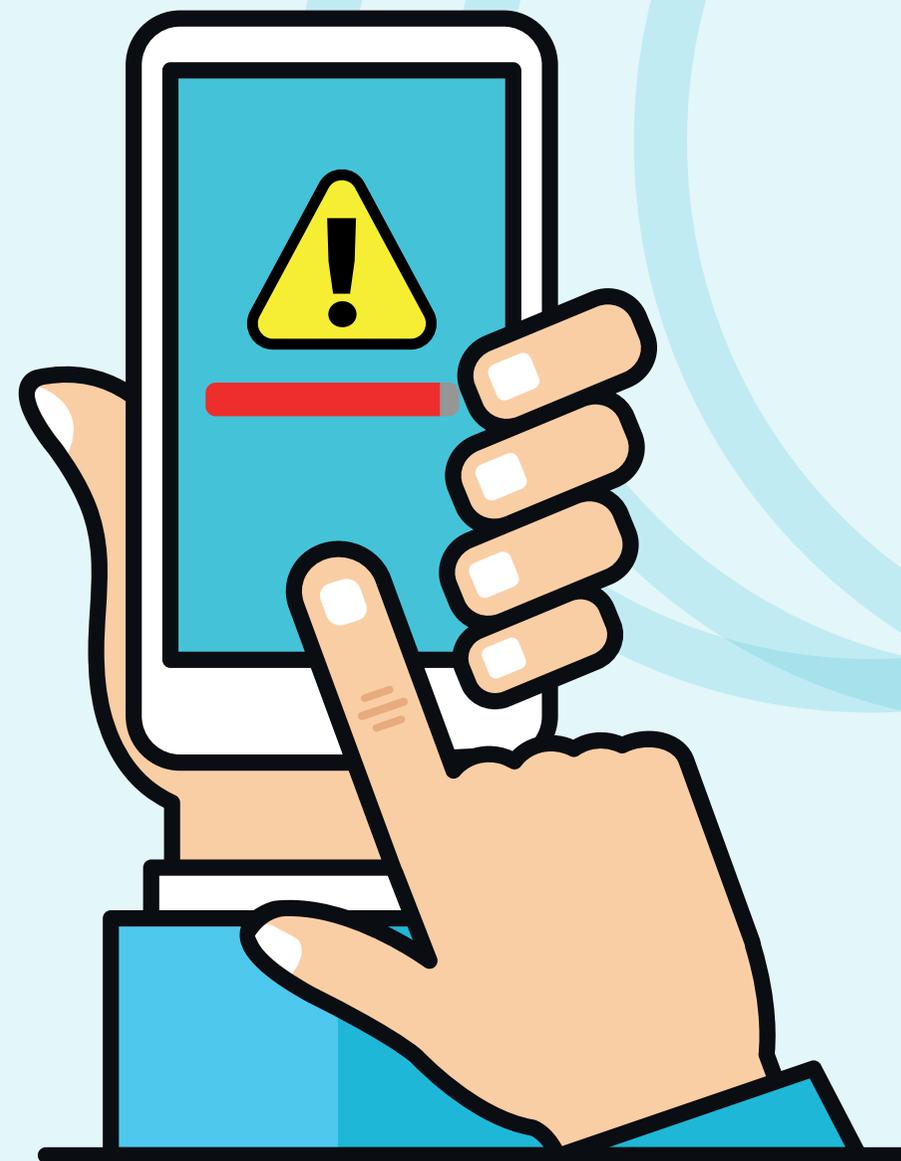


PANORAMA

MAI
2024

 | 

A MEMÓRIA NO SMARTPHONE BRASILEIRO E A JORNADA DIGITAL DO CONSUMIDOR



OFERECIMENTO



MAI
2024

PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

A MEMÓRIA NO SMARTPHONE
BRASILEIRO E A JORNADA DIGITAL
DO CONSUMIDOR



SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box - A memória no smartphone brasileiro e a jornada digital do consumidor é uma pesquisa realizada pelo site de notícias **Mobile Time** e pela empresa de soluções em pesquisas **Opinion Box** sob encomenda de **DialMyApp Brasil**.

O questionário foi elaborado por Mobile Time e DialMyApp Brasil e aplicado on-line entre 19 e 27 de março de 2024 por Opinion Box junto a 1.176 brasileiros com 16 anos ou mais que acessam a Internet e possuem smartphone, respeitando as proporções de gênero, idade, renda familiar mensal e distribuição geográfica desse grupo.

A margem de erro é de 2,8 pontos percentuais. O grau de confiança é de 95%.

OFERECIMENTO



Este relatório é de autoria de **Fernando Paiva**, editor do Mobile Time, jornalista com 23 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 **MobiXD**, **Super Bots Experience**, **MPN Fórum**, **MobiMeeting** e **Fórum de Operadoras Inovadoras**.

AVISO LEGAL

O compartilhamento em apresentações públicas ou privadas dos dados e das análises contidos neste relatório deve ser sempre acompanhado do devido crédito à fonte: **Panorama Mobile Time/Opinion Box - A memória no smartphone brasileiro e a jornada digital do consumidor - Maio de 2024**.

QUEM SOMOS



SOBRE MOBILE TIME

Mobile Time é uma plataforma de conteúdo que reúne jornalismo, pesquisas e eventos sobre a indústria móvel.

www.mobiletime.com.br



SOBRE OPINION BOX

O **Opinion Box** desenvolve a tecnologia que você precisa para desvendar os desejos do consumidor e as tendências do seu mercado.

Com as nossas **soluções de pesquisa de mercado e customer experience**, ajudamos empresas de todos os portes e segmentos a levantar as informações que embasam decisões de negócio mais **inteligentes, ágeis e confiáveis**.

Desde 2013, combinamos tecnologias inovadoras e conhecimento técnico para criar **ferramentas poderosas de coleta e análise de dados**. Mais do que isso, criamos soluções de consumer insights que conectam pessoas e já trouxeram as respostas certas para as perguntas de mais de 1.000 empresas no Brasil e no mundo.

Fazemos tudo isso para que você resolva as dores do seu negócio sempre **com base em dados e sem achismos**.

www.opinionbox.com



O problema da falta de memória para a instalação de apps

O brasileiro médio convive rotineiramente com um problema em seu smartphone: a falta de espaço de armazenamento. Aplicativos de comunicação instantânea, como WhatsApp, ocupam cada vez mais a memória dos dispositivos por conta da troca intensa de vídeos, fotos e áudios.

Quem mais sente o problema são os donos de aparelhos de entrada e de gama média, dotados de menos Gigabytes para armazenamento.

Como consequência, não raro, esses usuários precisam liberar memória para baixar algum novo aplicativo, ou simplesmente desistem da instalação.

Isso afeta o ecossistema de aplicativos móveis.

Marcas que utilizam apps como canal de relacionamento com os consumidores precisam levar em conta essa realidade. É cada vez

mais difícil convencer o brasileiro a manter um app por muito tempo em seu smartphone, quanto mais baixar um aplicativo novo.

Esta pesquisa mediu o tamanho do problema. 10% dos brasileiros com smartphone dizem que sempre precisam liberar memória para conseguir instalar um app novo (Gráfico

1), proporção que sobe para 15% entre aqueles das classes D e E. Outros 34% precisam liberar espaço de vez em quando para essa finalidade. Ou seja, praticamente metade convivem com o problema, enquanto 56% dizem não precisar abrir espaço para novas instalações.

Nos últimos 12 meses, metade dos brasileiros com smartphone (Gráfico 2) tiveram que remover um app para baixar outro. Mais uma vez, a proporção é maior entre aqueles das classes D e E: 57%. Mas não significa que os demais estejam imunes. 48% dos brasileiros da classe C e 45% daqueles das classes A e B admitem que também precisaram desinstalar algum app nos últimos 12 meses para baixar outro. Não foi identificada variação significativa por idade.

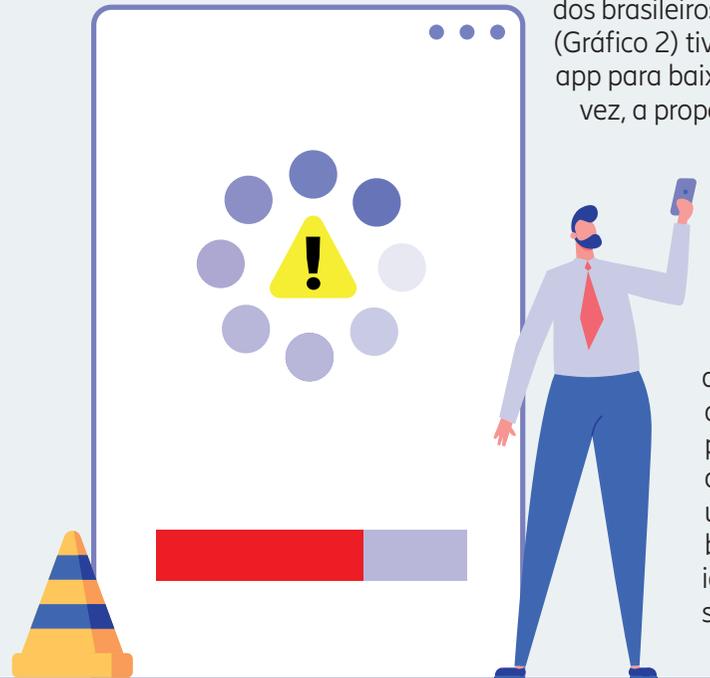
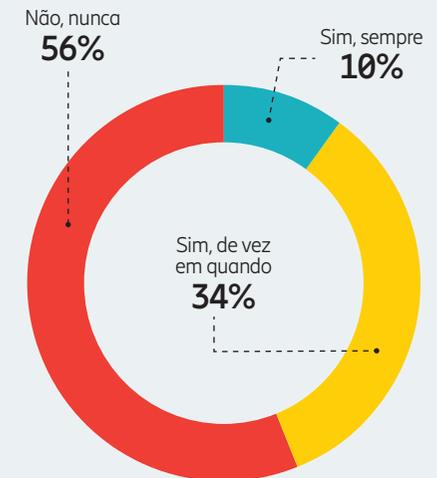


GRÁFICO 1

NECESSIDADE DE LIBERAR MEMÓRIA PARA INSTALAR NOVOS APPS

Pergunta: Quando você vai instalar um app novo, precisa antes desinstalar outros ou apagar fotos e vídeos para liberar espaço no seu smartphone?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone



Nos últimos 12 meses, metade dos brasileiros com smartphone tiveram que remover um app para baixar outro



**A MEMÓRIA NO SMARTPHONE
BRASILEIRO E A JORNADA DIGITAL
DO CONSUMIDOR**

GRÁFICO 2

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE
DESINSTALARAM APPS NOS ÚLTIMOS
12 MESES PARA LIBERAR MEMÓRIA**

Pergunta: Nos últimos 12 meses, você precisou desinstalar apps que não utiliza com frequência para liberar memória no aparelho?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

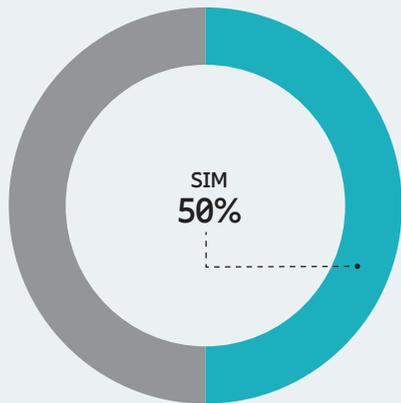
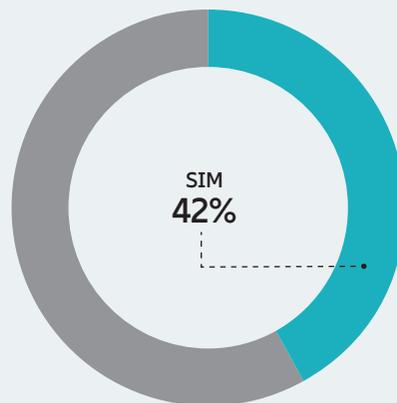


GRÁFICO 3

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ DEIXARAM DE
INSTALAR UM APP POR FALTA DE ESPAÇO**

Pergunta: Você já deixou de instalar um app por falta de espaço no celular?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone



Se o app desejado não for imprescindível, o brasileiro pode desistir de instalá-lo por causa da falta de espaço. 42% relatam que já deixaram de baixar um app por falta de memória no aparelho (Gráfico 3). Esse tipo de decisão é mais comum entre mulheres (45%) que entre homens (38%). E acontece mais no grupo de jovens de 16 a 29 anos (48%), que entre pessoas de 30 a 49 anos (44%) ou 50 anos ou mais (35%). A diferença por renda familiar mensal também é marcante: classes A e B (33%), classe C (41%) e classes D e E (51%).

Na hora de liberar memória no smartphone, o primeiro alvo são os apps pouco utilizados, dizem 34% dos brasileiros (Gráfico 4). Entre jovens de 16 a 29 anos, a proporção que apaga primeiro aplicativos que não usam é de 46% – o percentual cai para 34% na faixa de 30 a 49 anos, e diminui para 25% entre aqueles com 50 anos ou mais. Entre estes últimos, vídeos lideram como

o tipo de arquivo que apagam primeiro para liberar espaço, dizem 33% deles.

Os jogos são o tipo de app mais propenso a ser desinstalado, apontados por 77% dos respondentes, quando estimulados a listar até três categorias (Gráfico 5). É natural, haja vista que os jogos móveis de maior sucesso no Brasil são games casuais – Candy Crush ocupa a liderança intocável há bastante tempo. Depois dos jogos, as outras categorias mais citadas como desinstaláveis foram as de jornais e revistas (57%), compras (39%), entretenimento e cultura (35%) e operadoras de telefonia (29%). Por sua vez, apps de redes sociais, educação, saúde e finanças correm menos risco de serem removidos.

42% relatam que já deixaram de baixar um app por falta de memória no aparelho



Na hora de liberar memória no smartphone, o primeiro alvo são os apps pouco utilizados, dizem 34% dos brasileiros

O espaço ocupado por um app após a sua instalação muitas vezes é maior que o descrito nas lojas de apps. Alguns deles descarregam mais conteúdo e ampliam de tamanho logo depois de instalados. 49% dos brasileiros com smartphone estão cientes disso (Gráfico 6) – 60% dos homens e 40% das mulheres.

E 65% dos brasileiros sabem que a cada atualização de sistema operacional, mais memória costuma ser ocupada (Gráfico 7). Isso é do conhecimento de 73% dos homens e 58% das mulheres. Por idade, 75% dos brasileiros de 16 a 29 anos sabem, contra 66% daqueles de 30 a 49 anos e 57% daqueles com 50 anos ou mais.

Serviços de armazenamento na nuvem podem ser a solução para a falta de memória nos smartphones, mas sua

GRÁFICO 4

O QUE O BRASILEIRO APAGA PRIMEIRO?

Pergunta: Quando você precisa liberar espaço no seu smartphone, o que você apaga primeiro?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

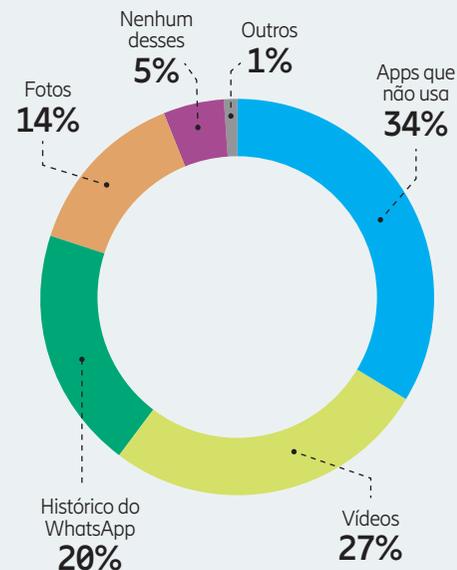


GRÁFICO 5

AS CATEGORIAS DE APPS MAIS PROPENSOS DE SEREM DESINSTALADOS

Pergunta: Considerando que você precisa escolher um app para desinstalar, quais categorias de app você apagaria primeiro?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

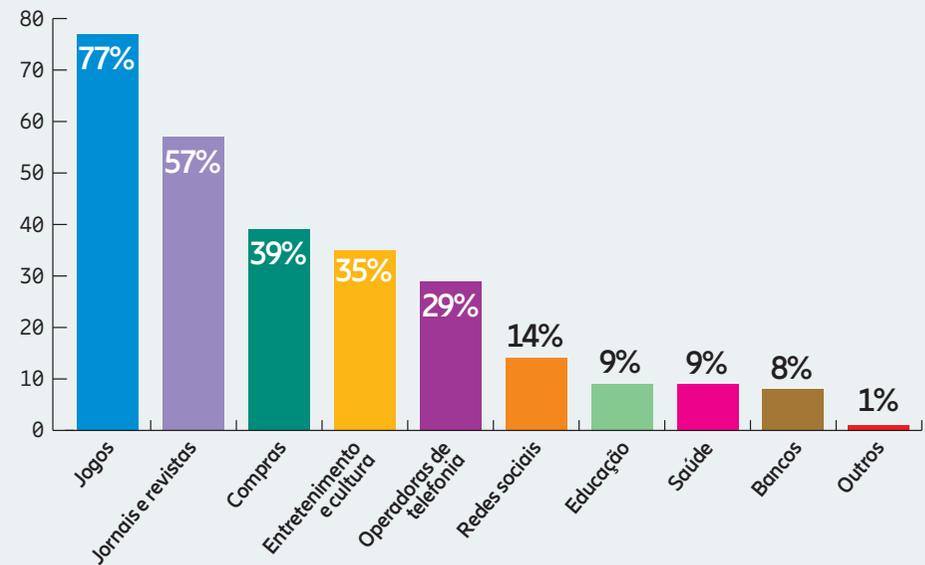


GRÁFICO 6

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS CIENTES DE QUE ALGUNS APPS AUMENTAM DE TAMANHO ANTES MESMO DE ABERTOS PELA PRIMEIRA VEZ

Pergunta: Você sabia que, logo depois de instalados, alguns apps aumentam imediatamente a memória que ocupam no seu smartphone, mesmo antes de você abri-los pela primeira vez?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

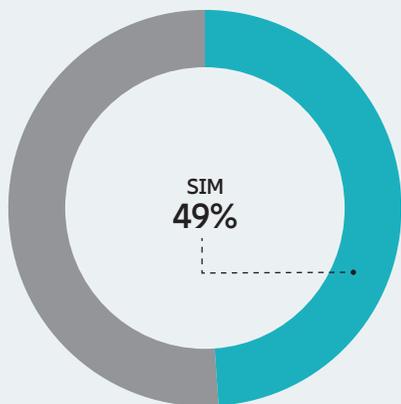
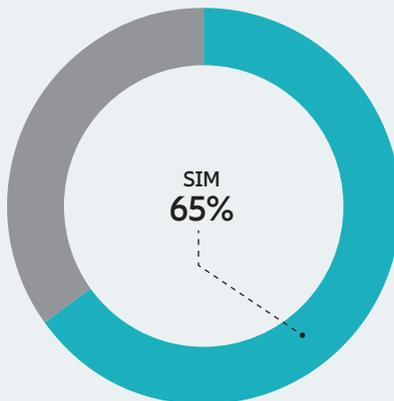


GRÁFICO 7

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS CIENTES DE QUE CADA ATUALIZAÇÃO DE SISTEMA OPERACIONAL DEMANDA MAIS ESPAÇO

Pergunta: Você sabia que a cada atualização do sistema operacional do seu smartphone, mais memória é ocupada?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone



A MEMÓRIA NO SMARTPHONE BRASILEIRO E A JORNADA DIGITAL DO CONSUMIDOR

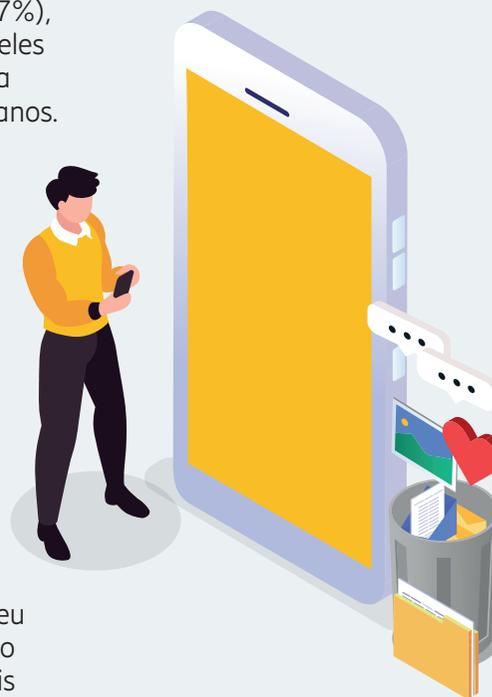


penetração no Brasil ainda é baixa. Somente 28% dos brasileiros com smartphone assinam algum serviço de armazenamento na nuvem para seu dispositivo móvel (Gráfico 8). A proporção é maior no grupo de 16 a 29 anos de idade (37%), mas cai para 29% entre aqueles de 30 a 49 anos e desce para 20% na faixa a partir de 50 anos.

A memória cheia é um dos fatores que prejudica a performance dos aparelhos. 27% dos brasileiros afirmam que a agilidade do seu smartphone piorou um pouco nos últimos 12 meses e 6% dizem que piorou muito (Gráfico 9).

Por sinal, ter um aparelho “com excelente performance, sem travar os apps” é o que desejam 53% dos brasileiros para o seu próximo smartphone (Gráfico 10), mais do que não ter mais problema de memória (28%) ou ter a câmera “mais moderna de todas” (19%). Por faixa etária,

o grupo que mais deseja um smartphone sem problema de memória é aquele a partir de 50 anos de idade (39%). Por renda familiar mensal, são os brasileiros das classes D e E (33%).





**A MEMÓRIA NO SMARTPHONE
BRASILEIRO E A JORNADA DIGITAL
DO CONSUMIDOR**

GRÁFICO 8

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS
QUE PAGAM POR SERVIÇO DE
ARMAZENAMENTO NA NUVEM**

Pergunta: Você paga por algum serviço de armazenamento de dados na nuvem para o seu smartphone?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

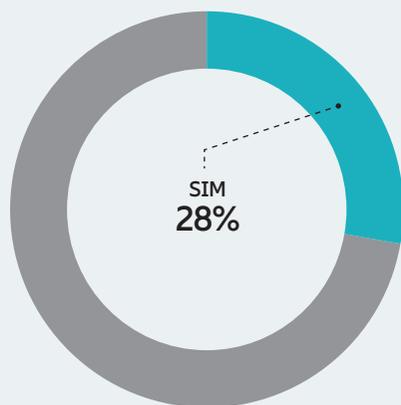


GRÁFICO 9

**PERCEÇÃO DA AGILIDADE
DO SMARTPHONE**

Pergunta: Considerando os últimos 12 meses, na sua opinião, a agilidade do seu smartphone...

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

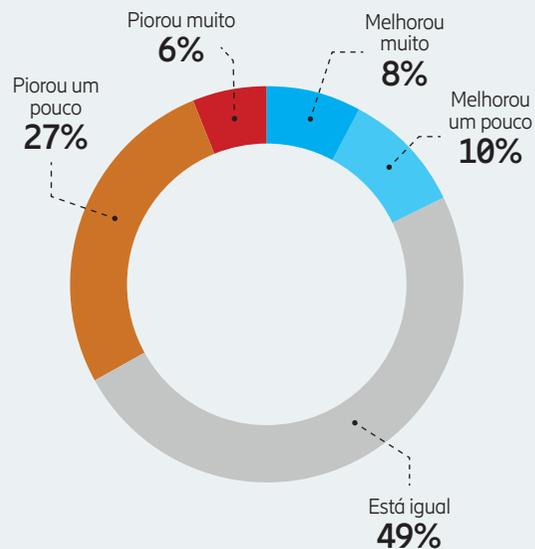
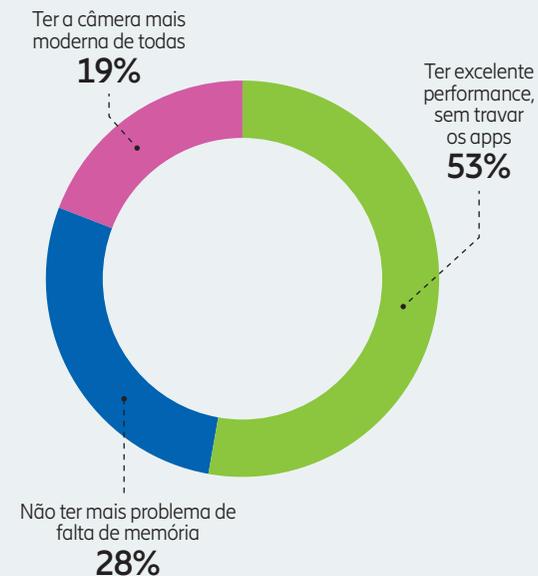


GRÁFICO 10

**O QUE O BRASILEIRO PROCURA EM
SEU PRÓXIMO SMARTPHONE**

Pergunta: O que seria mais interessante para você em um novo smartphone...

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone





Os canais preferidos de atendimento e a experiência DialMyApp

O relacionamento digital entre uma marca e seus consumidores costuma acontecer a partir de uma combinação de vários canais. Mas a qual deles o brasileiro prefere recorrer quando precisa falar com uma empresa?

Quando perguntados sobre qual canal preferem buscar primeiro quando precisam resolver algum problema com uma marca, os brasileiros apontam o WhatsApp e o telefone como os preferidos, ambos citados por 30% dos respondentes (Gráfico 11). O app da empresa aparece em quarto lugar (12%), atrás do chat online no site da marca (19%).

Há variações importantes de acordo com o recorte demográfico. Na análise por faixa etária, nota-se que o WhatsApp é ainda mais forte nos grupos de 16 a 29 anos (32%) e de 30 a 49 anos (32%), mas nem tanto entre aqueles com 50 anos ou mais (24%). Acontece o inverso no caso

da preferência pelo uso do telefone: 16 a 29 anos (26%), 30 a 49 anos (27%) e 50 anos ou mais (36%). Por renda familiar mensal, percebe-se que o WhatsApp é o favorito nas classes A e B (31%) e C (31%), enquanto o telefone lidera nas classes D e E (33%).



O segmento no qual o app tem melhor desempenho é entre jovens de 16 a 29 anos: 15% o apontam como canal preferido.

Na tentativa de estimular o autoatendimento digital, empresas de diversos setores

recorrem à solução da DialMyApp, que consiste em apresentar um menu digital na tela do smartphone quando o consumidor liga para o call center da marca. 73% dos brasileiros com smartphone relatam já ter passado por essa experiência (Gráfico 12). Isso acontece com mais frequência no contato com operadoras de telefonia e bancos, justamente dois dos segmentos em que a solução está mais presente. Entre os brasileiros que ainda não experimentaram essa solução, 75% afirmam que gostariam de usar (Gráfico 13).

A maioria dos que experimentaram o menu digital se dizem satisfeitos com a experiência: em uma escala de 1 a 5,

38% deram notas 4 ou 5 e 37%, nota 3. Somente 25% se declararam insatisfeitos, com notas 1 ou 2. Cabe ressaltar que neste caso a resposta pode estar influenciada pelo relacionamento do consumidor com a marca com a qual estava se comunicando.

73% dos brasileiros com smartphone relatam já ter passado pela experiência DialMyApp

A solução da DialMyApp oferece a possibilidade de o consumidor seguir na chamada telefônica, caso não queira realizar o autoatendimento pelo menu digital. O grupo que opta por continuar na ligação aponta dois principais motivos para sua escolha: 1) preferir falar com uma pessoa; 2) achar que vai resolver mais rapidamente falando com um atendente – o que não necessariamente se concretiza.



**A MEMÓRIA NO SMARTPHONE
BRASILEIRO E A JORNADA DIGITAL
DO CONSUMIDOR**

GRÁFICO 11

**QUAL O CANAL PREFERIDO
DO BRASILEIRO PARA O
PRIMEIRO ATENDIMENTO?**

Pergunta: Agora vamos falar um pouco sobre relacionamento com marcas/empresas. Quando você tem algum problema com uma empresa/marca, em qual canal você prefere buscar atendimento primeiramente?

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

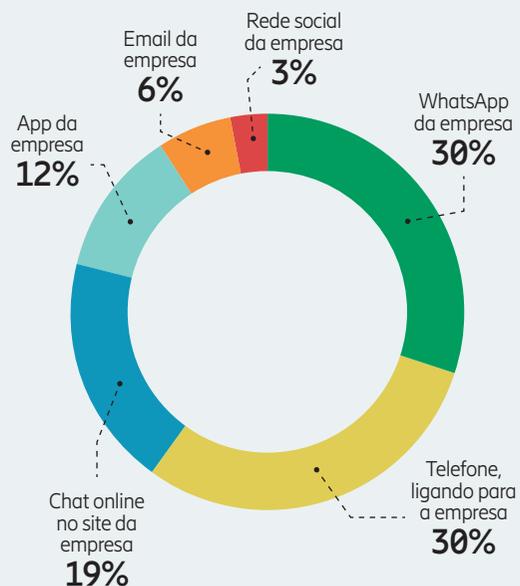


GRÁFICO 12

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS
QUE JÁ TIVERAM CONTATO COM A
EXPERIÊNCIA DIALMYAPP**

Pergunta: Já passou pela experiência de ligar para o serviço de atendimento de uma empresa pelo seu smartphone e ouvir uma gravação te convidando a olhar a tela do seu aparelho e resolver o seu problema em um menu digital visual com várias opções de atendimento? (A pergunta era acompanhada de imagens de exemplos de menus digitais)

Base: 1.176 brasileiros que possuem smartphone

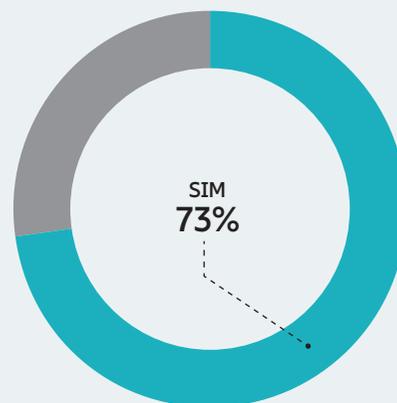
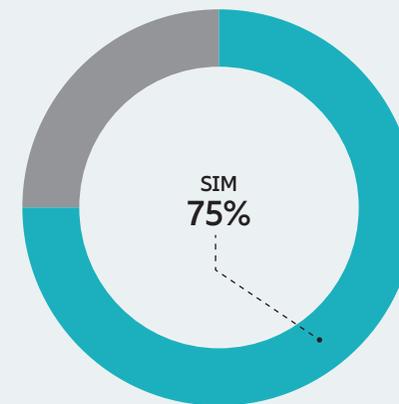


GRÁFICO 13

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE
AINDA NÃO EXPERIMENTARAM
DIALMYAPP, MAS GOSTARIAM
DE EXPERIMENTAR**

Pergunta: Você gostaria de passar pela experiência de ligar para um serviço de atendimento de uma empresa e ter a opção de resolver o seu problema de forma digital e rápida, através de um menu digital no seu smartphone?

Base: 315 brasileiros com smartphone que ainda não passaram pela experiência DialMyApp ao ligar para uma empresa





Conclusões

Embora o desenvolvimento de um aplicativo próprio confira maior controle sobre a experiência digital dos clientes, a realidade brasileira se impõe sobre as marcas. O brasileiro médio tem um aparelho Android de entrada,

cujas memórias estão cada vez mais ocupadas por vídeos e fotos recebidas por WhatsApp, o que afeta a sua performance e o obriga a constantemente remover aplicativos para instalar outros. Nesse processo, quem acaba removido são os menos utilizados, ou menos importantes para o consumidor, como aqueles de jogos, jornais, entretenimento e compras.

acordo com outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box, é o aplicativo mais popular do Brasil.

Estimular o autoatendimento digital é uma prioridade para marcas de todas as verticais. Mas, diante da falta de memória do smartphone médio brasileiro, talvez o melhor caminho seja através de soluções que não ocupem mais espaço no aparelho, como um bot no WhatsApp ou um menu digital da DialMyApp.

Estimular o autoatendimento digital é uma prioridade para marcas de todas as verticais

Além disso, muita gente, especialmente de mais idade, ainda prefere ligar para as empresas, enquanto os mais jovens optam pelo atendimento via WhatsApp, que, por sinal, de





Bem vindo a Comunidade DialMyApp

1 bilhão
de Digital Calls

+150
Empresas
brasileiras

120 milhões
Smartphones
aptos

68%
Clientes
Digitalizados

30-50%
Saving de
custos



Conheça outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box

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



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



Relatório anual que revela uma fotografia do mercado brasileiro de redes celulares privadas (RCPs), segmentado por tecnologia, setor da economia, região do País e arquitetura de rede.



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 e adolescentes de 0 a 16 anos



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 nacional na hora de escolher um novo celular.



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



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