



PANORAMA


mobiletime

opinion  box

Comércio móvel no Brasil

ABRIL | 2017

ABRIL, 2017

PESQUISA PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



opinion box

COMÉRCIO
MÓVEL NO BRASIL

SOBRE ESTA PESQUISA

Panorama Mobile Time/Opinion Box – 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 1.958 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 ao longo de março de 2017. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.



AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS DESTA EDIÇÃO:

73% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ COMPRARAM MERCADORIAS FÍSICAS ATRAVÉS DO APARELHO

AMERICANAS.COM E MERCADO LIVRE CONTINUAM SENDO OS DOIS APPS MAIS USADOS PARA COMPRAS NO BRASIL



SUBIU DE 37% PARA 49,5% A PROPORÇÃO DE INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ PEDIRAM CORRIDA DE AUTOMÓVEL ATRAVÉS DE APP

O UBER É O APLICATIVO PREFERIDO PARA PEDIR CORRIDAS DE AUTOMÓVEL, APONTADO POR 85% DOS USUÁRIOS DESSE SERVIÇO



O IFOOD E O INGRESSO.COM AMPLIARAM SUAS LIDERANÇAS NOS SEGMENTOS DE ENTREGA DE COMIDA E VENDA DE INGRESSOS, RESPECTIVAMENTE

BOOKING.COM E TRIVAGO DIVIDEM O PRIMEIRO LUGAR NA PREFERÊNCIA DO CONSUMIDOR NO SEGMENTO DE RESERVA DE HOSPEDAGEM



As análises contidas neste relatório são de autoria de **Fernando Paiva**, editor do Mobile e jornalista com 17 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também o organizador dos eventos **Tela Viva Móvel**, **Forum Mobile+** e **Bots Experience Day**.



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 – Comércio móvel no Brasil - Abril de 2017.*

Panorama Geral

A proporção de brasileiros que usam o smartphone como instrumento para a compra de bens físicos não mudou muito nos últimos seis meses. Depois de um crescimento avassalador (Gráfico 2) entre setembro de 2015 e setembro de 2016, o aumento desta vez foi modesto e dentro da margem de erro, passando de 71% para 73%. Crise econômica, desemprego e redução do poder de compra do brasileiro podem ter contribuído com a estagnação. Por outro lado, 75,4% declaram que atualmente fazem mais compras pelo celular do que faziam seis meses atrás. Ou seja, ainda que a base de consumidores móveis não tenha crescido, aqueles que fazem parte dela estão gastando mais nesse canal.

Neste cenário, vale a pena realizar uma análise mais detalhada do perfil do consumidor móvel nacional. O hábito de comprar pelo celular é equilibrado entre homens e mulheres (74% X 72%), e mais comum entre os mais ricos que entre os mais pobres (77% nas classes A e B X 71%, nas classes C, D e E). Idade também faz diferença: quanto mais jovem, maior a probabilidade de a pessoa já ter comprado uma mercadoria pelo smartphone (75% entre aqueles com 16 a 29 anos; 74,5%, entre 30 e 49 anos; 55%, entre aqueles com 50 anos ou mais).

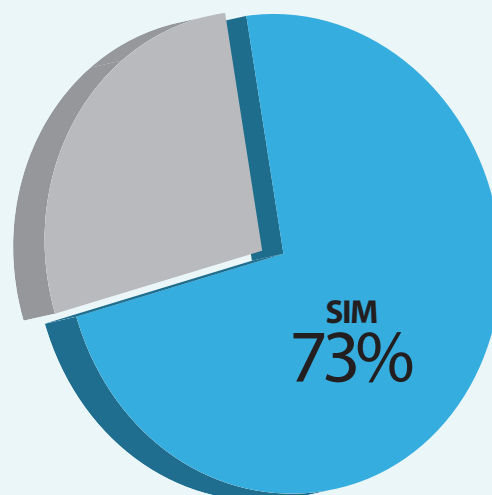
O Nordeste é a região que apresenta a maior proporção de internautas que já experimentaram comprar bens físicos pelo celular (77,8%), seguida pelo Sul (73,6%), Sudeste (71%), Centro-oeste (70,6%) e Norte (68,7%). A liderança nordestina em termos percentuais pode estar relacionada à importância da Internet móvel naquela região, onde a infraestrutura de banda larga fixa não tem a mesma capilaridade e qualidade encontradas no Sul e no Sudeste.

[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: 1.958 internautas com smartphone

No que diz respeito aos sistemas operacionais, a compra pelo smartphone é mais comum entre usuários de iPhone no Brasil: 81% já experimentaram encomendar bens físicos pelo aparelho, contra 73% dos donos de Android.

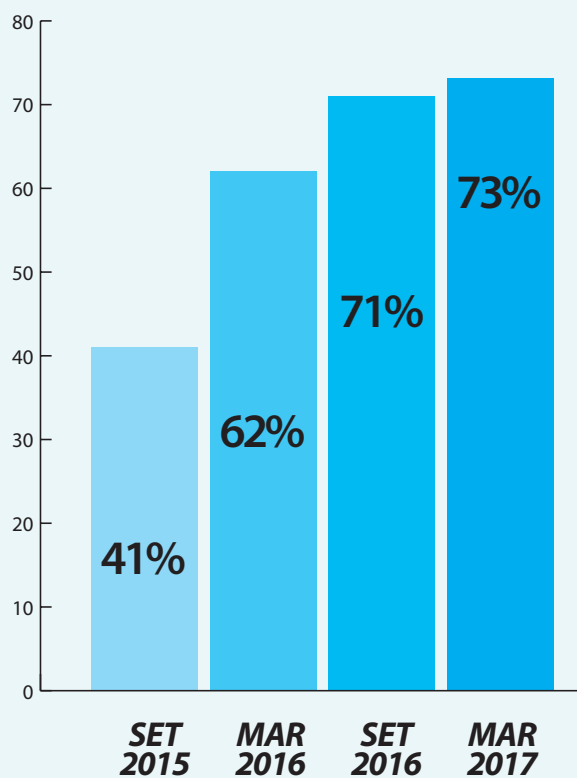
Tal como na edição anterior desta pesquisa, seis meses atrás, continua alta a satisfação do brasileiro em relação à sua experiência com comércio móvel. 95,4% dos

[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: 1.958 internautas com smartphone

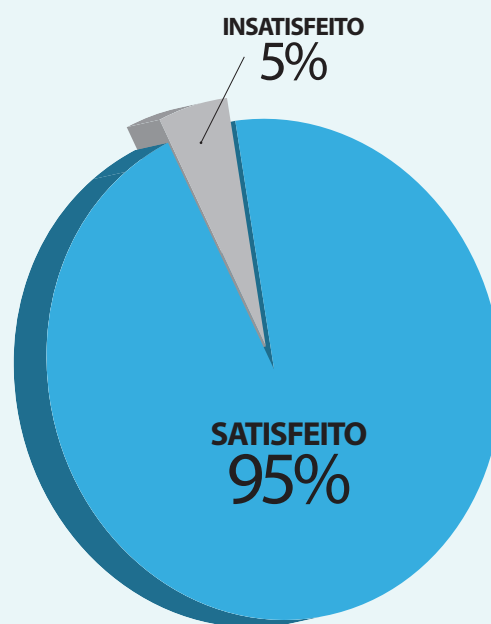
consumidores móveis se dizem satisfeitos, de maneira geral, com o serviço (Gráfico 3). E a principal razão apontada por eles é a praticidade (66,9%) de se comprar pelo celular. 52,1% dizem que é mais cômodo e 44,9%, que é mais rápido. Além disso, 44,2% afirmam que os descontos oferecidos pelo canal são uma das razões para utilizá-lo.

As cinco categorias de produtos mais populares no comércio móvel do Brasil são, nesta ordem: eletroeletrônicos, roupas, livros, eletrodomésticos e refeições. Na comparação com a edição da pesquisa de um ano atrás, todas as categorias listadas, à exceção de acessórios de moda, registraram aumento da proporção de

[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?



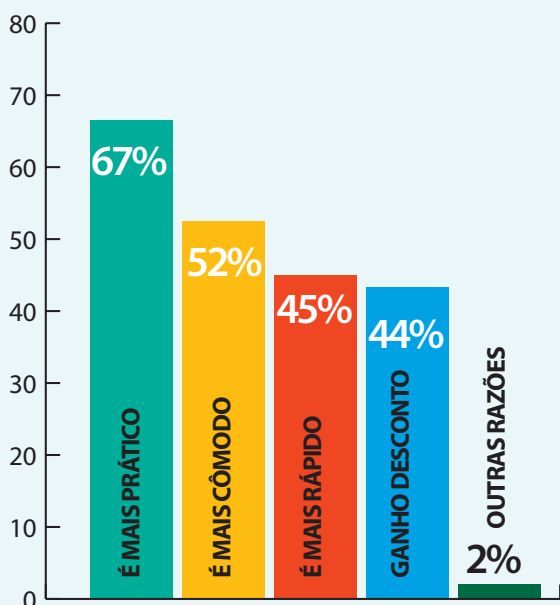
Base: 1.423 internautas com smartphone que declaram já ter comprado bens físicos pelo celular.

consumidores móveis que declaram já ter comprado seus produtos pelo celular. Entre março de 2016 e março de 2017, merece destacar os crescimentos verificados em duas delas: eletroeletrônicos e refeições. Ambas tiveram saltos de 10 pontos percentuais. 49% dos consumidores móveis brasileiros declaram que já compraram eletroeletrônicos pelo celular, enquanto um ano atrás essa proporção era de 39%. No mesmo período, a proporção daqueles que já pediram refeições através de um dispositivo móvel saltou de 21% para 31% (tabela 1).

[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: 1.423 internautas com smartphone que declaram já ter comprado bens físicos pelo celular.

[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	MAR/2017	Varição em um ano
Eletroeletrônicos	39%	49%	+ 10 pps
Roupas	44%	47%	+ 3 pps
Livros	32%	36%	+ 4 pps
Eletrrodomésticos	26%	34%	+ 8 pps
Refeições	21%	31%	+ 10 pps
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	24%	30%	+ 6 pps
Acessórios de moda	26%	26%	0 pp
Utensílios domésticos	17%	26%	+ 9 pps
Alimentos	15%	22%	+ 7 pps
Artigos esportivos	16%	19%	+ 3 pps
Brinquedos	16%	19%	+ 3 pps
Remédios	15%	17%	+ 2 pps
CDs ou DVDs	16%	16%	--
Móveis	13%	16%	+ 3 pps
Bebidas	7%	10%	+ 3 pps
Outros	11%	5%	- 6 pps
Artesanato	5%	7%	+ 2 pps

Base: 1.423 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móveis (na edição de março de 2017).

[TABELA 2]

RANKING DOS APPS OU SITES DE
COMÉRCIO MÓVEL MAIS USADOS
NO BRASIL

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	MAR/ 2017	Varição em um ano
1	Americanas.com	28%	30%	31%	+ 3 pps
2	Mercado Livre	28%	32%	28%	--
3	AliExpress	13%	17%	16%	+ 3 pps
4	iFood	8%	15%	16%	+ 8 pps
5	Submarino	14%	15%	16%	+ 2 pps
6	Magazine Luiza	9%	9%	12%	+ 3 pps
7	Netshoes	9%	10%	10%	+ 1 pp
8	OLX	10%	12%	8%	- 2 pps
9	Casas Bahia	9%	9%	8%	- 1 pp
10	Dafiti	5%	8%	7%	+ 2 pps
11	Saraiva	6%	7%	7%	+ 1 pp
12	Extra.com	7%	5%	5%	- 2 pps
13	Walmart	4%	5%	5%	+ 1 pp

Base: 1.423 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móvel.

A Americanas.com e o Mercado Livre continuam sendo os dois aplicativos de comércio móvel mais usados no Brasil. Em relação à pesquisa anterior, porém, eles trocaram de posição no ranking, com a Americanas.com assumindo a liderança e o Mercado Livre caindo para o segundo lugar. Os dois estão muito à frente dos demais (Tabela 2).

Em terceiro lugar aparecem empatados AliExpress, iFood e Submarino. A novidade é quem vem em seguir, na sexta posição: o Magazine Luiza, que cresceu 3 pontos percentuais em seis meses. Ele trocou de lugar com a OLX, agora na oitava posição. E Netshoes se manteve em sétimo. Em comparação com o ranking de seis meses atrás, note-se a saída do Wish, que ficou abaixo da linha de corte de 5% de citações.

Na comparação anual, merece destaque a ascensão do iFood, que cresceu 8 pontos percentuais entre os apps citados como os mais usados para compras. Seu bom resultado também está explícito quando analisado mais à frente o segmento de delivery de comida.

Pontos a serem melhorados

Entre os 4,6% dos consumidores que se declararam insatisfeitos com a experiência de comércio móvel, as principais razões são a dificuldade de encontrar o produto ou serviço desejado dentro do app ou site do varejista (49,2%) e problemas com o sistema de pagamento (24,6%).

Já entre os que nunca experimentaram comprar uma mercadoria pelo smartphone, o principal motivo é a falta de confiança, apontada por 36,4% desses entrevistados. A impossibilidade de provar o produto antes é o segundo motivo mais citado (25,4%). E a falta de cartão de crédito, o terceiro (20,2%). Vencer a primeira barreira demanda um trabalho de convencimento, talvez mais campanhas de

marketing ressaltando a segurança do meio móvel, que pode ser até mais seguro que compras no desktop, se incluídas ferramentas de biometria para validar uma transação, por exemplo. Já a resistência em comprar algo que não se pode ver ou provar antes foi vencido por alguns sites de e-commerce com a oferta de troca gratuita, incluindo os custos de logística reversa, o que poderia ser feito também para canais móveis. Por fim, o obstáculo do cartão de crédito poderia ser superado com o fomento a cartões de débito pré-pago, que também podem ser aceitos em compras on-line.



ABRIL, 2017

PESQUISA PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



opinion box

COMÉRCIO
MÓVEL NO BRASIL



TRANSPORTE DE PASSAGEIROS

Brasil se rende às corridas em carros particulares

Desde a primeira edição da pesquisa de comércio móvel, em setembro de 2015, o serviço O2O (online to offline) mais usado pelos brasileiros era o delivery de comida, liderado pelo iFood. Dessa vez, contudo, o serviço de pedido de corridas de táxi e/ou carros particulares o ultrapassou. Agora, podemos dizer que mais brasileiros já experimentaram pedir um táxi ou Uber pelo celular do que uma refeição.

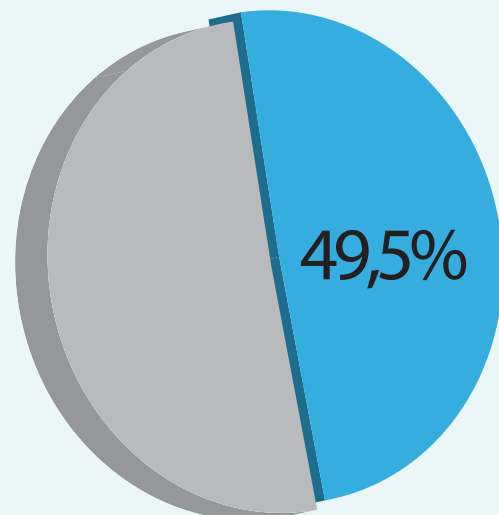
Em apenas seis meses, entre setembro do ano passado e março deste ano, subiu de 37% para 49,5% a proporção de internautas brasileiros com smartphone que já pediram uma corrida de táxi ou de carro particular através de um app móvel. O crescimento está relacionado principalmente ao avanço de serviços com carros particulares, como os estrangeiros Uber e Cabify e alguns players locais que passaram a disponibilizar essa opção, como 99Pop.

A proporção de uso desse serviço é mais elevada entre pessoas das classes A e B (65%),

[GRÁFICO 5]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM 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.

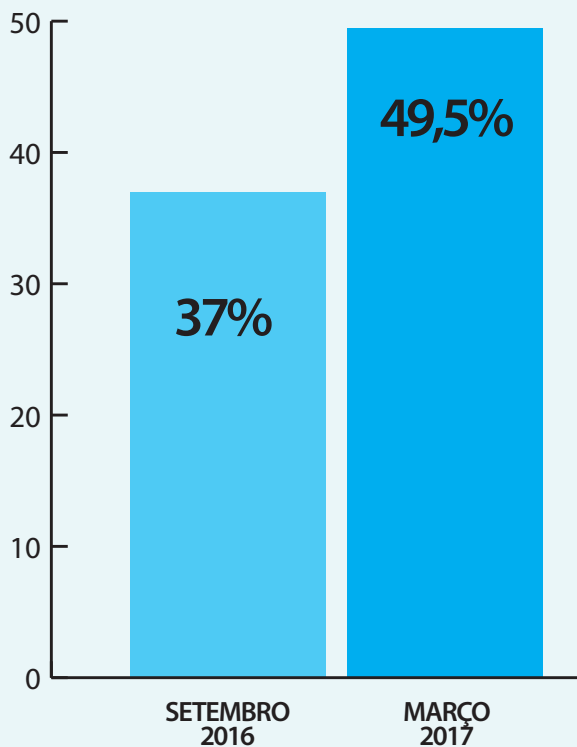


Base: 1.958 internautas com smartphone.

[GRÁFICO 6]

**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: 1.958 internautas com smartphone.

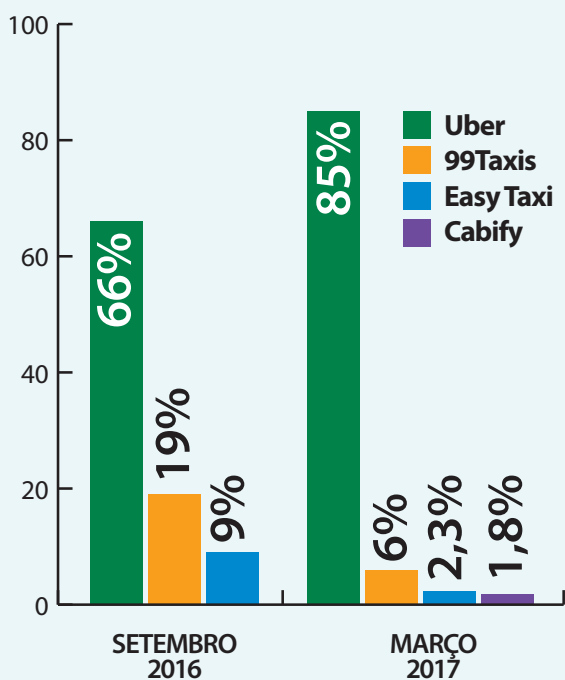
do que entre aquelas das classes C, D e E (44%). Nota-se uma desigualdade regional: o serviço é mais comum entre usuários do Sudeste (52%) e do Nordeste (51%), enquanto que no Norte, talvez por uma oferta em menor escala, a proporção é de apenas 31% dos internautas com smartphone.

O transporte de passageiros em carros particulares caiu no gosto dos brasileiros e está tomando o espaço que antes era dos táxis. Dentre os internautas que pedem corridas pelo smartphone, metade, ou 51%, solicitam com mais frequência carros particulares e 22%, carros de luxo (Uber Black, 99Top etc). Apenas 14% afirmam utilizar com mais frequência táxis comuns. E 13% optam preferencialmente por corridas compartilhadas com estranhos (exemplo: Easy Share e Uber Pool). Em seis meses houve uma migração significativa do táxi para os carros particulares. Em setembro de 2016, o táxi comum liderava, sendo o meio preferido de 37% dos usuários, enquanto os carros particulares comuns vinham em segundo lugar, com 33%. A análise pelo market share confirma essa tendência: o Uber é o app favorito, apontado por 85% dos usuários. Foi um verdadeiro salto: seis meses atrás ele tinha a preferência de 67% daqueles que já haviam pedido corridas pelo celular. O 99Taxis desabou: era o preferido de 19% e agora é citado por apenas 6% dos consumidores.

[GRÁFICO 7]

EVOLUÇÃO DO RANKING DOS APPS DE CORRIDA DE AUTOMÓVEL PREFERIDOS DOS BRASILEIROS

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

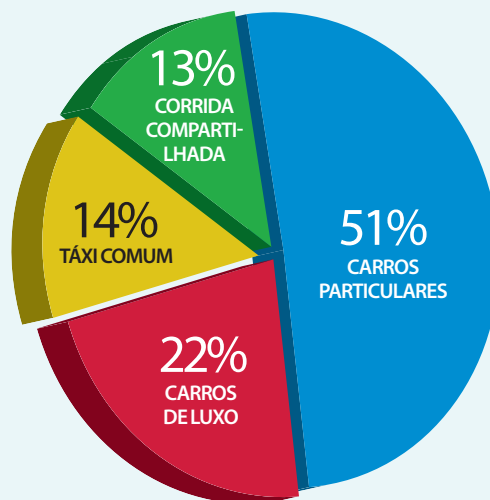


Base: 969 internautas com smartphone que declaram já ter solicitado corrida de automóvel por app

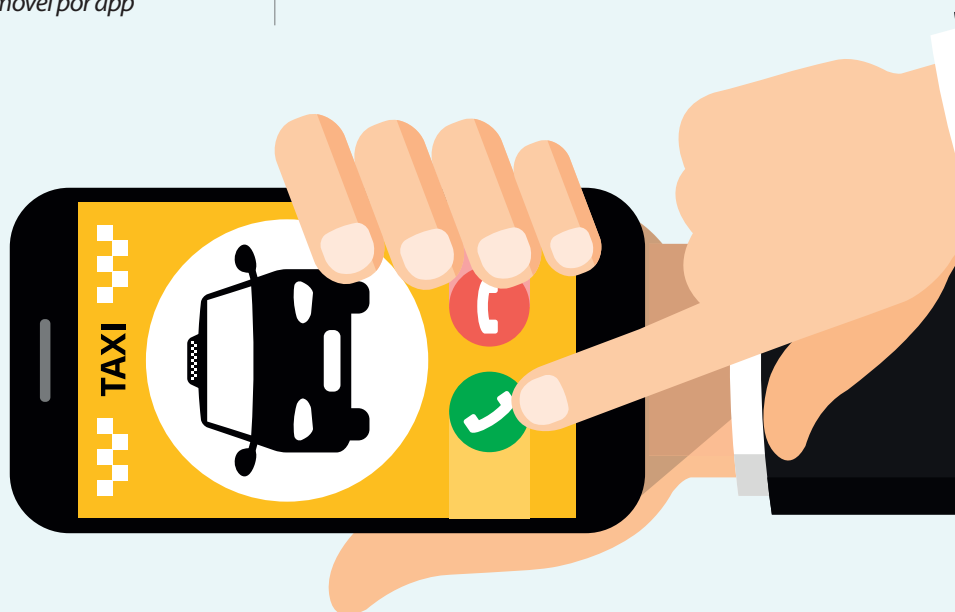
[GRÁFICO 8]

TIPO DE SERVIÇO DE CORRIDA USADO COM MAIS FREQUÊNCIA

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



Base: 969 internautas com smartphone que declaram já ter solicitado corrida de automóvel por app



DELIVERY DE COMIDA

WhatsApp leva comida para as classes C, D e E

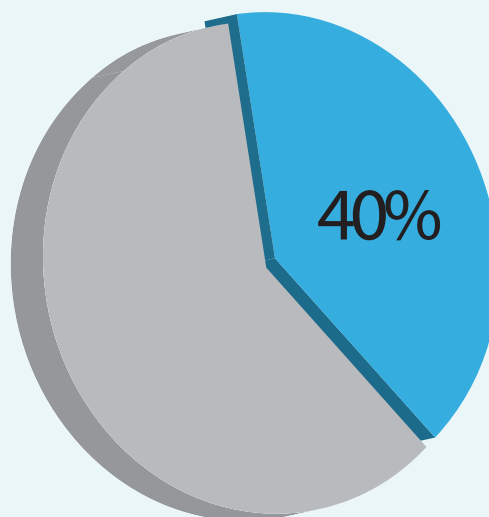
A proporção de brasileiros que já pediram uma refeição através de app ou site móvel teve uma pequena alta em seis meses, passando de 38% para 40%, entre setembro de 2016 e março de 2017. Essa variação, porém, está dentro da margem de erro. De maneira geral, o hábito é mais comum entre pessoas de 30 a 49 anos do Sul e Sudeste nas classes A e B, de acordo com os dados levantados pela pesquisa.

O iFood segue liderando com folga. É o favorito nesse segmento, citado por 63,5% do público que pede comida pelo celular. Isso significa um crescimento em relação a seis meses atrás, quando a participação

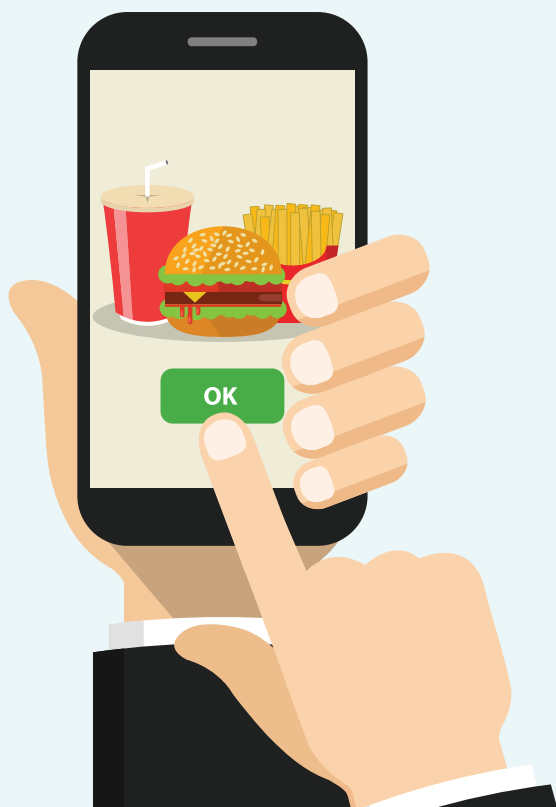
[GRÁFICO 9]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ PEDIRAM REFEIÇÃO VIA APP

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



Base: 1.958 internautas com smartphone.



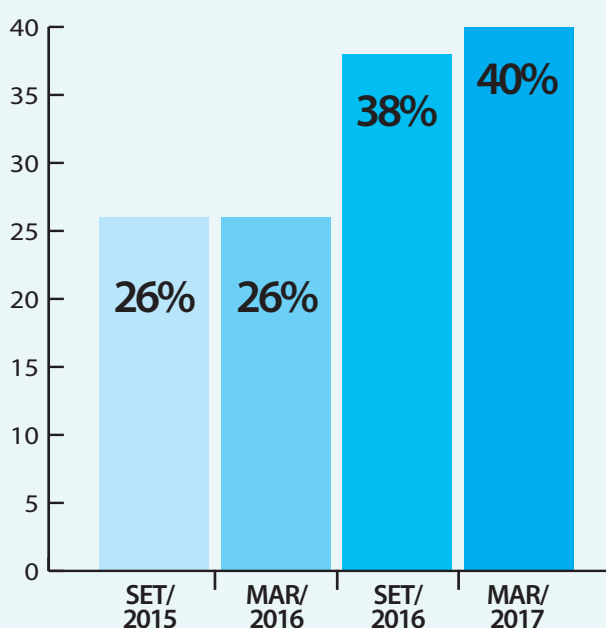
do iFood era de 59%. Seu aumento em share vem desde a primeira edição desta pesquisa, em setembro de 2015. O iFood vem ganhando espaço sobre o principal rival do segmento, PedidosJá, cujo percentual como app favorito caiu de 8% para 4,1%, entre as duas últimas edições da pesquisa. O bom resultado do iFood pode ser atribuído, em parte, à sua intensa campanha publicitária em mídia de massa.

O que mais chama a atenção nesse segmento é a presença do WhatsApp, um aplicativo de mensagens, em segundo lugar no ranking dos mais usados para pedir refeições, mencionado por 7,5% do público. Muitos restaurantes de pequeno porte utilizam o aplicativo para receberem encomendas de estabelecimentos próximos. A divisão por classe social fica nítida neste caso: enquanto nas classes A e B apenas 2,2% dos consumidores declaram usar o WhatsApp para pedir comida, nas classes C, D e E a proporção sobe para 7,5%.

[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?



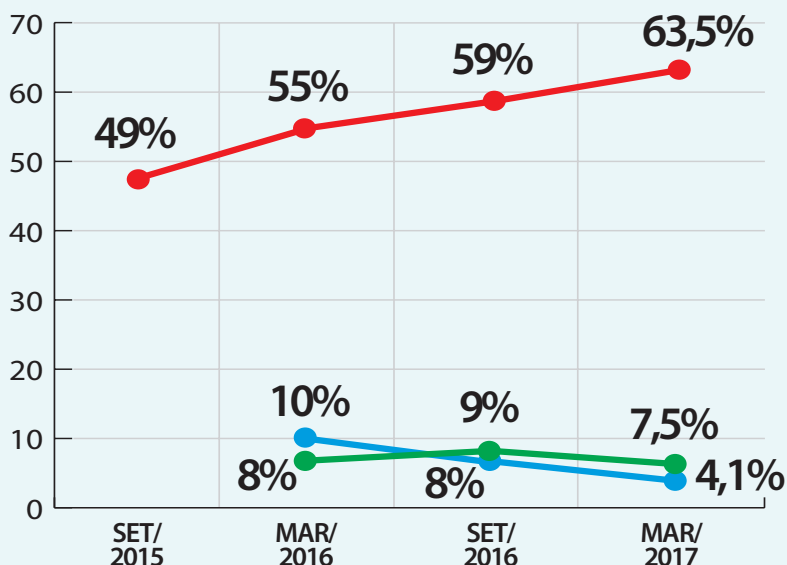
Base: 1.958 internautas com smartphone.

[GRÁFICO 11]

EVOLUÇÃO DO RANKING DOS APPS DE DELIVERY DE COMIDA MAIS USADOS PELOS BRASILEIROS

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

- iFood
- WhatsApp
- PedidosJá



Base: 783 internautas com smartphone que declaram já ter pedido refeição através de app.

VENDA DE INGRESSOS

Ingresso.com amplia a liderança, mas segmento de venda de ingressos fica estagnado

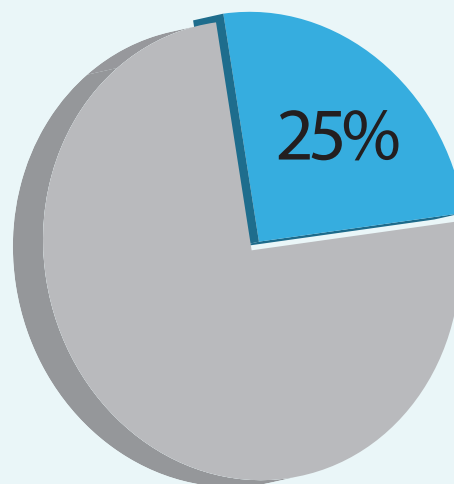
Um em cada quatro internautas brasileiros com smartphone já comprou algum ingresso para evento através de um app ou site móvel. O percentual se manteve praticamente inalterado em relação a seis meses atrás – na verdade, teve uma leve queda, dentro da margem de erro, passando de 26% para 25%. A estagnação pode estar relacionada à recessão econômica, com o brasileiro optando pelo lazer dentro de casa, em vez do cinema, do teatro ou de shows.

O ranking dos apps preferidos continua o mesmo, mas o Ingresso.com ampliou sua liderança. Se seis meses atrás ele era apontado como app preferido de 34% dos brasileiros que compram ingressos pelo celular, o percentual agora saltou para 45%. Cinemark, Peixe Urbano e Ingresso Rápido completam a lista dos favoritos.

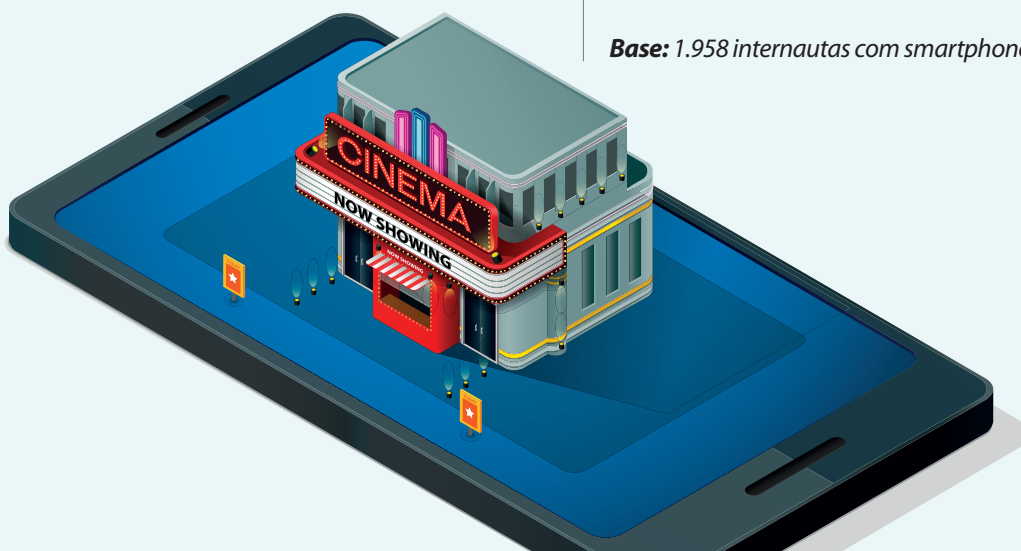
[GRÁFICO 12]

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: 1.958 internautas com smartphone.

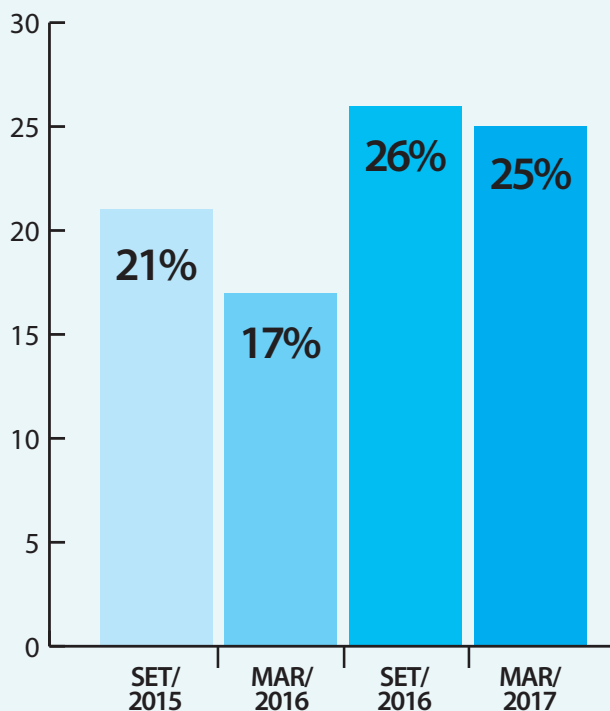


[GRÁFICO 13]

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: 1.958 internautas com smartphone.

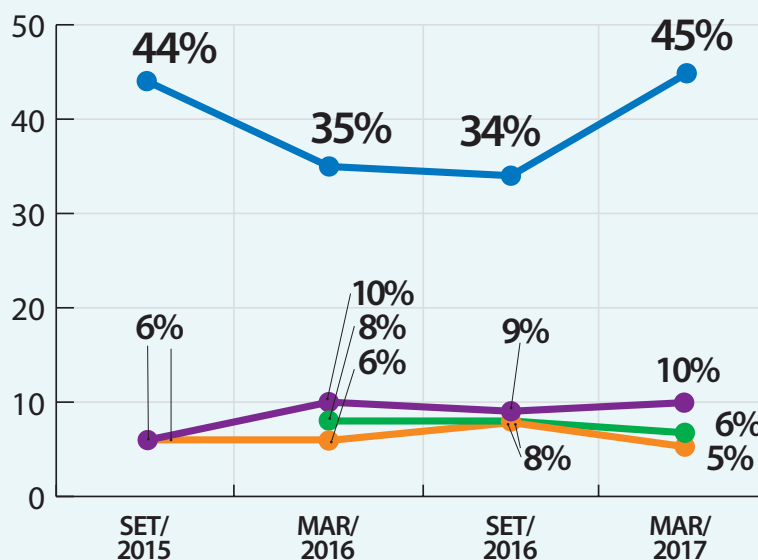


[GRÁFICO 14]

EVOLUÇÃO DO RANKING DOS APPS DE VENDA DE INGRESSO MAIS USADOS NO BRASIL

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

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



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

RESERVA DE HOSPEDAGEM

Booking.com empata com Trivago

A proporção de internautas brasileiros com smartphone que já reservaram hospedagem em hotéis ou apartamentos particulares através de um app se manteve praticamente estável em seis meses, subindo de 18% para 19%, o que está dentro da margem de erro da pesquisa.

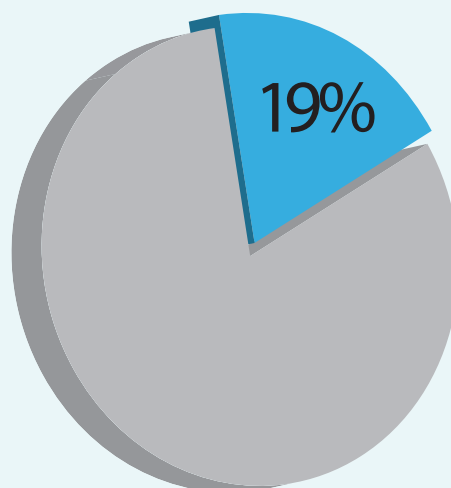
O Booking.com, que fora o líder na primeira edição da pesquisa, em setembro de 2015, mas que depois a perdeu espaço para o Trivago, conseguiu voltar a crescer e agora está tecnicamente empatado com o rival como o app preferido de quem reserva hospedagem pelo smartphone. É sabido que o Trivago não é exatamente um app de reservas, mas um metabuscador. De todo modo, a diferença de conceito não é clara na cabeça do consumidor médio, que entende que fez a reserva através do Trivago, talvez porque comece a sua experiência de compra através da busca nele. Os dois líderes guardam ainda uma diferença significativa em seu perfil de público: o Booking.com é o preferido entre as classes A e B (35%), enquanto o Trivago lidera nas classes C, D e E (32%).

Hotel Urbano e Decolar.com trocaram de posições no ranking, mas também estão empatados tecnicamente, dentro da margem de erro. E pela primeira vez AirBNB e Hoteis.com superaram a marca de 5%, passando a figurar na lista. Merece destacar que na análise por faixa etária, o AirbBNB revela força no grupo mais jovem, entre 16 e 29 anos de idade, no qual ocupa a terceira posição, citado por 10% deles.

[GRÁFICO 15]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM ATRAVÉS DE APP

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



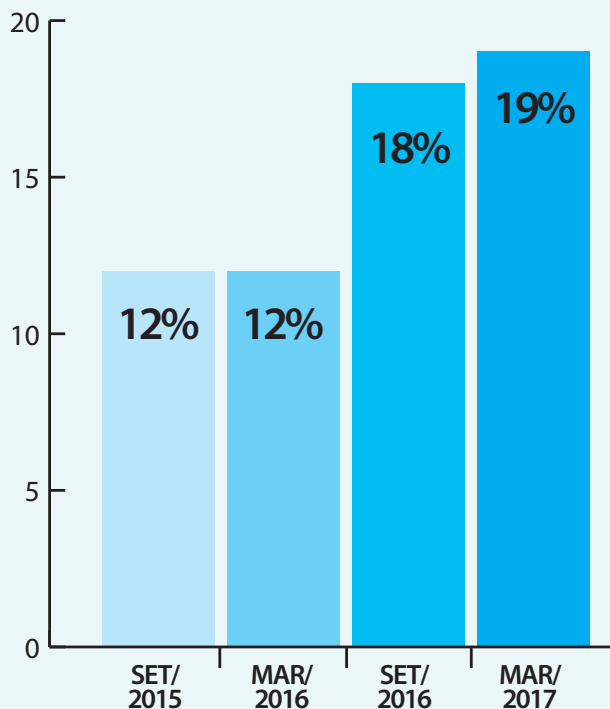
Base: 1.958 internautas com smartphone.

[GRÁFICO 16]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM ATRAVÉS APP

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

Base: 1.958 internautas com smartphone.

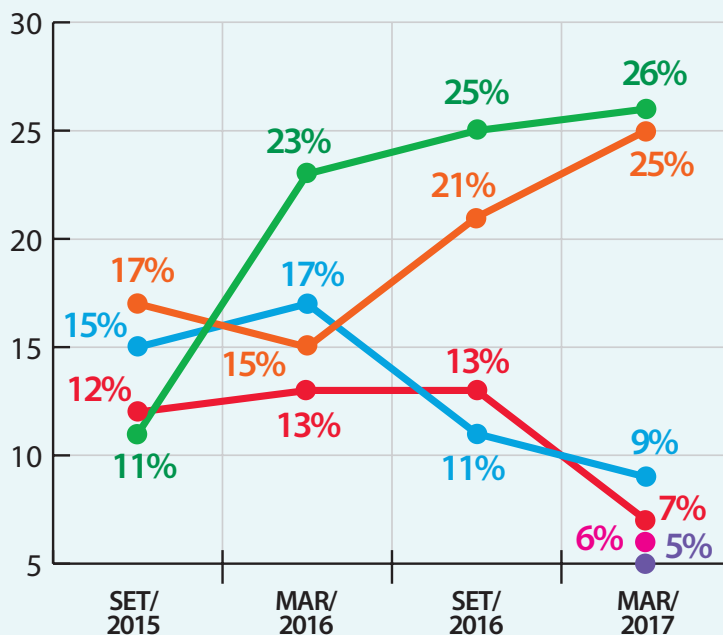


[GRÁFICO 17]

APPS DE HOSPEDAGEM: EVOLUÇÃO DA PREFERÊNCIA DO BRASILEIRO

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

- Trivago
- Booking.com
- HotelUrbano
- Decolar.com
- AirBNB
- Hoteis.com



Base: 372 internautas com smartphone que declaram já ter reservado hospedagem através de app.

Outros serviços O2O

Entre outros serviços O2O existentes em aplicativos móveis, o mais popular entre os brasileiros é o de entrega de encomendas: 27% dos internautas com smartphone já o solicitaram alguma vez. Em segundo lugar aparecem apps de serviços de beleza e estética, experimentados por 15% dos pesquisados. E, por fim, serviços automotivos (8%) e serviços de consertos ou reformas residenciais (7%). 56% dos entrevistados afirmam que nunca solicitaram nenhum outro serviço através de app no celular.

[TABELA 3]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE USAM OUTROS SERVIÇOS O2O ATRAVÉS DE APPS NO SMARTPHONE

Pergunta: Quais outros serviços você já encomendou através de app ou site móvel?

Serviço	Março de 2017
Entrega de encomendas	27%
Serviços de beleza	15%
Serviços automotivos	8%
Serviços de consertos ou reformas residenciais	7%
Nenhum outro	56%

Base: 1.958 internautas com smartphone.

Conclusão: consolidações à vista

A ampliação das lideranças de Uber, iFood e Ingresso.com em seus respectivos segmentos nos últimos seis meses demonstra como o brasileiro dá preferência às marcas mais conhecidas no mercado, sejam elas estrangeiras ou nacionais. A distância em relação aos outros players pode ser o prenúncio de futuras aquisições ou fusões, que serviriam para consolidar ainda mais a posição de liderança dessas marcas, além de ser uma saída honrosa para aquelas que ficaram para trás. Em todos esses segmentos os players se complementam e têm a ganhar com as fusões. No caso do segmento de entrega de comida, o maior ativo é a quantidade de restaurantes parceiros. Em ingressos de eventos, a quantidade de cinemas, teatros e casas de show integradas. E em corridas de automóveis, a frota de motoristas. Aliás, neste último segmento, vale lembrar que a barreira por tipo de serviço caiu nos últimos 12 meses. Se antes 99Taxis e Easy trabalhavam apenas com taxistas, agora oferecem também o serviço de carros particulares, sem licença de táxi, formando uma base de motoristas que poderia interessar ao Uber – embora a interseção seja grande, ou seja, tem muitas gente que trabalha com mais de um app ao mesmo tempo.

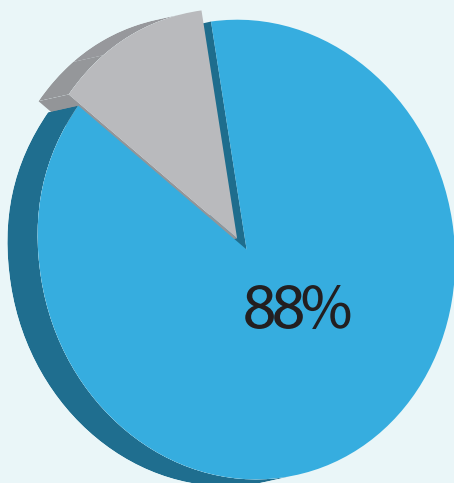
Outro ativo óbvio é a base de clientes de cada app. Neste caso, porém, o tempo joga contra aqueles que estão perdendo mercado. Se não reverterem essa tendência, valerão cada vez menos em uma possível venda futura.

Dados extras: mobile banking

[GRÁFICO 18]

PROPORÇÃO DE INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE TÊM CONTA BANCÁRIA

Pergunta: Você tem conta em algum banco?

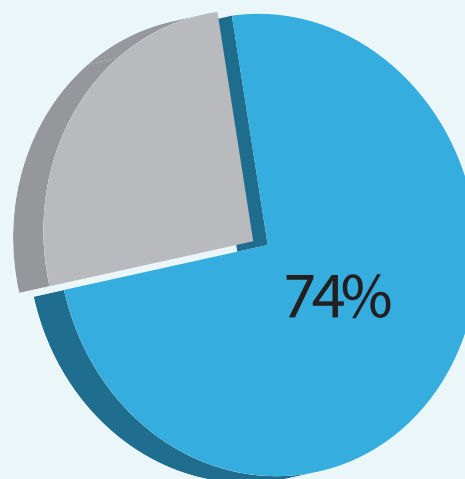


Base: 1.958 internautas com smartphone.

[GRÁFICO 19]

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?



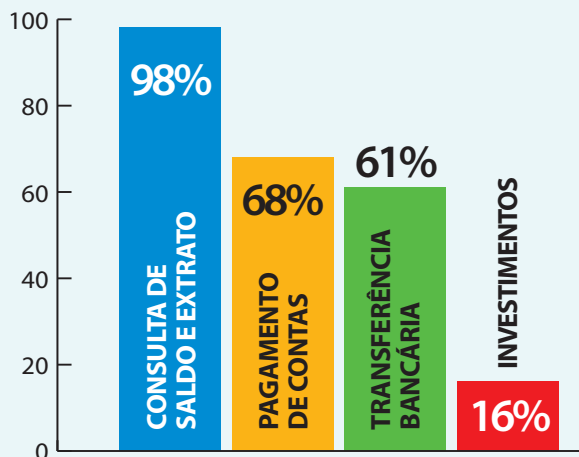
Base: 1.723 internautas com smartphone que possuem conta bancária.

[GRÁFICO 20]

SERVIÇOS BANCÁRIOS MAIS USADOS VIA APP

Pergunta: Marque quais operações bancárias você costuma fazer pelo app do seu banco no smartphone.

Base: 1.275 internautas que usam mobile banking.



ABRIL, 2017

PESQUISA PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



opinion  box

COMÉRCIO
MÓVEL NO BRASIL



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

Conheça os eventos organizados por Mobile Time

3^a
EDIÇÃO

BOTS
EXPERIENCE DAY

SEMINÁRIO SOBRE O NASCENTE MERCADO DE CHATBOTS, ASSISTENTES VIRTUAIS E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL.

www.botsexperience.com.br



16^a
EDIÇÃO

DESDE 2004, O EVENTO REFERÊNCIA DO MERCADO BRASILEIRO DE CONTEÚDO MÓVEL.

www.telavivamovel.com.br

10^a
EDIÇÃO

FORUM
MOBILE 
MOBILIDADE+NEGÓCIOS

CONGRESSO E PALESTRAS QUE DEBATEM E APRESENTAM AS TENDÊNCIAS MAIS RELEVANTES DO USO DE SOLUÇÕES MÓVEIS PARA O MERCADO CORPORATIVO.

www.forummobile.com.br

Mais informações: mobiletime@mobiletime.com.br

ABRIL, 2017

PESQUISA PANORAMA
Mobile Time/Opinion Box

ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE



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.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR