

PANORAMA

SET
2019


mobiletime

opinion  box



Comércio móvel no Brasil

SETEMBRO, 2019



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 2.024 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 21 e 25 de agosto de 2019. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS:

17% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS JÁ EXPERIMENTARAM **PAGAMENTOS POR APROXIMAÇÃO** COM SEU SMARTPHONE

85% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE **JÁ REALIZARAM COMPRAS** DE BENS FÍSICOS ATRAVÉS DE UM APP

UBER EATS, RAPPI E AMAZON **ENTRAM NO RANKING** DOS APPS DE M-COMMERCE MAIS USADOS NO BRASIL

99 CONFIRMA RECUPERAÇÃO, ENQUANTO **UBER PERDE** ESPAÇO

NO SEGMENTO DE **DELIVERY DE COMIDA**, IFOOD E UBER EATS CRESCEM, ENQUANTO APPS MENORES PERDEM TERRENO

9% DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS JÁ ALUGARAM UMA **BICICLETA VIA APP** E 4%, UM PATINETE ELÉTRICO

EM UM ANO SUBIU DE **66%** **PARA 75%** A PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ CHAMARAM UMA **CORRIDA ATRAVÉS DE APP** EM SEU SMARTPHONE



As análises contidas neste relatório são de autoria de Fernando Paiva, editor do Mobile Time e jornalista com 19 anos de experiência na cobertura do mercado de conteúdo e serviços móveis. Paiva é também o organizador dos eventos **Tela Viva Móvel**, **Super Bots Experience**, **MobiShop**, **Mobi-ID** e **Fórum de Operadoras Alternativas**.



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 - setembro de 2019.*



Pagamento por aproximação começa a se popularizar

O pagamento por aproximação usando as tecnologias NFC ou MST (no caso dos aparelhos da Samsung) está disponível no Brasil há muitos anos, mas somente agora começa a ganhar tração. Se antigamente os lojistas tinham até medo de aceitar essa forma de pagamento por não a conhecerem, hoje em dia, pelo menos nos grandes centros urbanos, os funcionários nos caixas já estão acostumados com o procedimento que deve ser feito para receber um pagamento desta forma. Vários fatores estão contribuindo para isso, dentre os quais: 1) a disponibilização de carteiras digitais como Apple Pay, Samsung Pay e Google Pay em uma variedade cada vez maior de smartphones à venda no Brasil; 2) campanhas de mídia de massa divulgando essa forma de pagamento, especialmente por parte de bandeiras de cartão; 3) a emissão de cartões de crédito e débito com NFC embutido; 4) a adaptação das máquinas de POS, com a adição do símbolo do NFC e a informação sobre esse meio de pagamento aparecendo na tela do aparelho.

Com tudo isso, alguns emissores começaram a divulgar os primeiros números sobre o uso de NFC no País. O Banco do Brasil, por exemplo, informou que realizou 3,5 milhões de transações por NFC entre janeiro e junho deste ano e que a quantidade de correntistas que usam essa tecnologia aumentou 400% nesse período. O metrô do Rio de Janeiro, por sua vez, adaptou em maio deste ano suas catracas para venderem passagens por NFC, e três meses depois registrava 4 mil transações com essa tecnologia por dia. Mais recentemente, em setembro, a SPTrans iniciou testes nos ônibus de São Paulo.

Mas qual é a proporção de brasileiros

que efetivamente já experimentaram pagar por aproximação usando seu smartphone? Nesta edição, apresentamos uma imagem desse tipo de pagamento acompanhada da seguinte pergunta: “Você já realizou pagamentos por aproximação com seu smartphone, encostando na maquininha



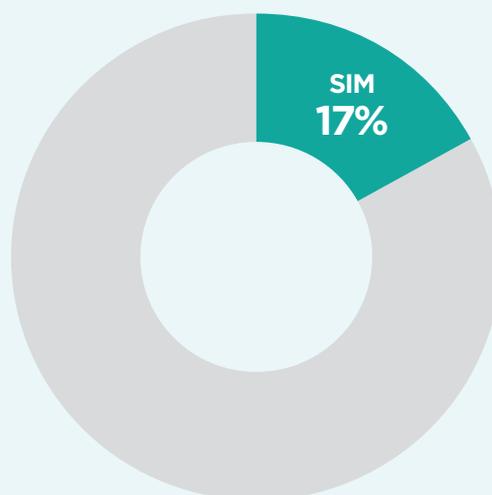


de pagamento, conforme representado na imagem acima?”. O resultado foi o seguinte: 17% dos internautas brasileiros com smartphone já experimentaram o pagamento por aproximação. A proporção é maior entre os homens (21%) do que entre as mulheres (13%). E maior ainda entre pessoas das classes A e B (23%) do que entre aquelas das classes C, D e E (15%), diferença que se explica pela necessidade de ter um smartphone moderno e também um cartão de crédito. Essa forma de pagamento é mais popular entre donos de iPhone (25,8%) do que entre aqueles com smartphones Android (16,6%). E há também uma diferença por faixa etária, quanto mais jovem, maior a probabilidade de já ter usado o smartphone para pagar por aproximação. No grupo entre 16 e 29 anos, 21% já testaram essa tecnologia. A proporção cai para 16% no grupo entre 30 e 49 anos, e é de 12% naquele com 50 anos ou mais.

[GRÁFICO 1]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ REALIZARAM 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 acima?



Base: 2.024 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



Comércio móvel presente no dia a dia

A utilização do smartphone como meio para a realização de compras online de produtos físicos segue crescendo no Brasil (Gráfico 2). Em quatro anos, de setembro de 2015 a setembro de 2019, a proporção de internautas brasileiros que já experimentaram o comércio móvel passou de 41% para 85%. Ou seja, a proporção de “consumidores móveis, como chamamos esse grupo, mais que dobrou, com um ganho de 44 pontos percentuais.

O uso recorrente do m-commerce também cresce. 77% dos consumidores móveis afirmam que hoje fazem mais compras pelo celular do que seis meses atrás. E 75% deles fizeram alguma compra nos últimos 30 dias – um ano atrás essa proporção era de 71% (Gráfico 3).

Além disso, quem experimenta o smartphone para compras acaba deixando de lado o desktop. 73% dos consumidores móveis declaram que preferem comprar pelo celular do que pelo computador. Isto está relacionado ao alto grau de satisfação para com a experiência em m-commerce: 88% dos consumidores móveis dizem que estão satisfeitos ou muito satisfeitos com ela (Gráfico 5).

A possibilidade de compra no app com retirada do produto em uma loja física é a funcionalidade mais apreciada por consumidores móveis em apps de m-commerce (Gráfico 6). Isso demonstra a importância da integração do online com o offline: trata-se de uma opção presente apenas em apps de redes varejistas que contam com lojas físicas, como Magazine Luiza.

Os meios de pagamento preferidos dos consumidores móveis brasileiros são o cartão de crédito e o boleto bancário. 65% preferem o primeiro e 25%, o segundo (Gráfico 7). Vale lembrar que uma parcela significativa da população não tem cartão de crédito, o que explica o sucesso do boleto.

[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: 2.024 internautas com smartphone





[GRÁFICO 3]

PROPORÇÃO DE USUÁRIOS ATIVOS MENSIS (MAUS) ENTRE CONSUMIDORES MÓVEIS NO BRASIL

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

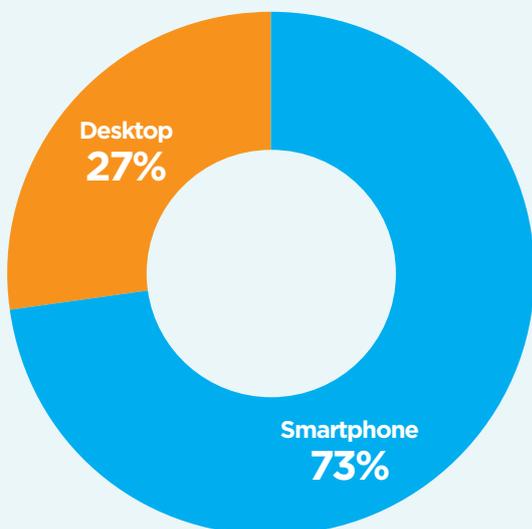


Base: 1.719 consumidores móveis

[GRÁFICO 4]

SMARTPHONE X DESKTOP: ONDE O CONSUMIDOR MÓVEL BRASILEIRO PREFERE COMPRAR?

Pergunta: Você diria que realiza mais compras pelo smartphone ou pelo computador?

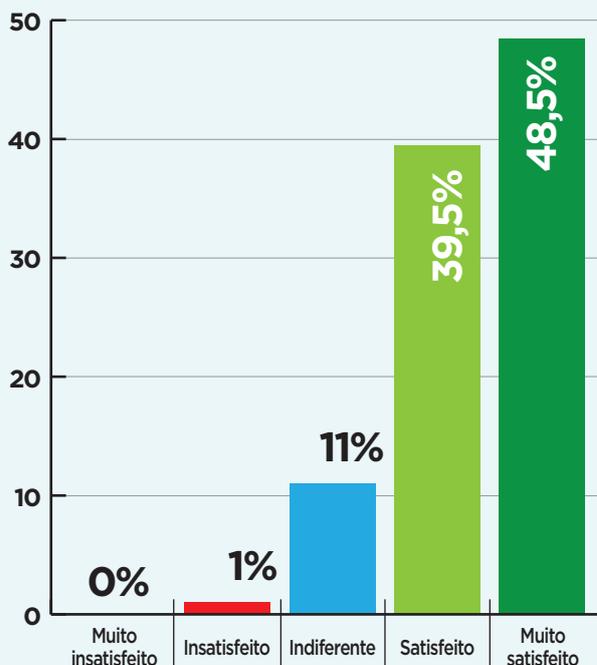


Base: 1.719 consumidores móveis

Para conquistar os 15% de internautas brasileiros com smartphone que ainda não experimentaram comprar por app, é preciso comprovar a segurança do canal. 33% deles dizem que nunca compraram pelo celular porque não confiam nele. 27% reclamam de não poder provar o produto antes. E 23% não acham prático (Gráfico 8). A maioria dos que nunca compraram têm mais de 50 anos de idade.

[GRÁFICO 5]

GRAU DE SATISFAÇÃO DO BRASILEIRO COM COMÉRCIO MÓVEL



Base: 1.719 consumidores móveis

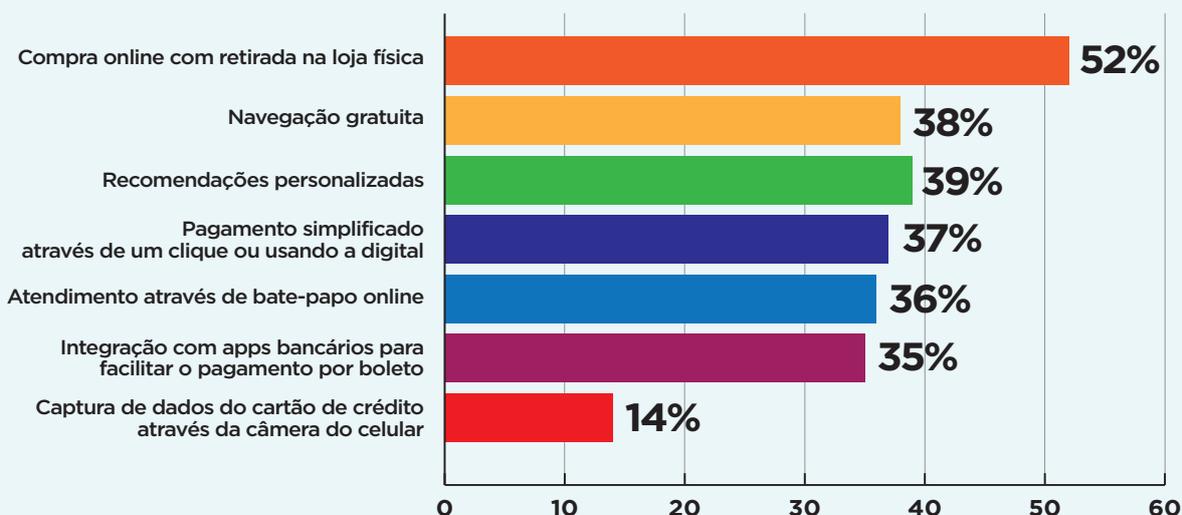


[GRÁFICO 6]

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.

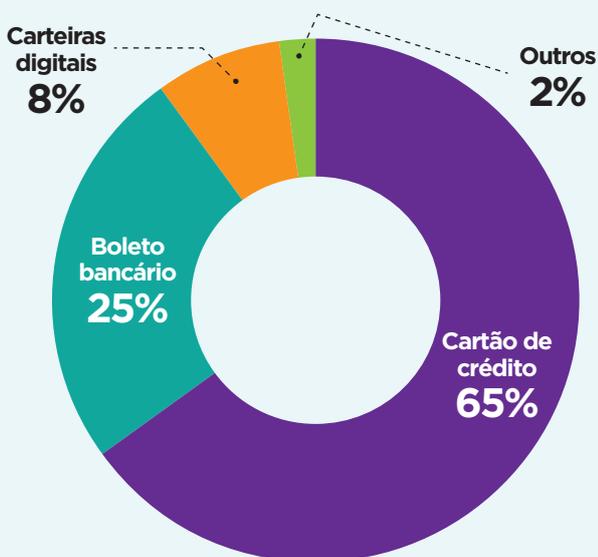
Base: 1.719 consumidores móveis



[GRÁFICO 7]

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?

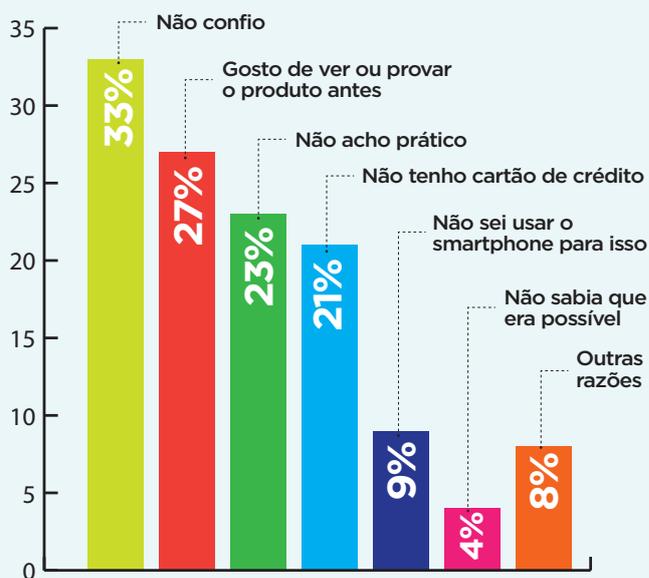


Base: 1.719 consumidores móveis

[GRÁFICO 8]

RAZÕES PARA NUNCA HAVER COMPRADO PELO CELULAR

Pergunta: Marque quais as razões para nunca ter encomendado um produto através do smartphone.



Base: 305 internautas com smartphone que nunca fizeram compras pelo celular



Uber Eats, Rappi e Amazon entram no ranking

Os quatro aplicativos de comércio móvel mais usados no Brasil continuam os mesmos de seis meses atrás, na mesma ordem: Mercado Livre, Americanas.com, iFood e Magazine Luiza, com destaque para a recuperação da Americanas.com, que voltou a encostar no líder Mercado Livre.

Desta vez, a grande novidade na lista é a entrada, pela primeira vez, de Uber Eats, Amazon e Rappi. Todas vêm investindo bastante para crescer no Brasil. No caso da Rappi, vale lembrar o recente aporte de US\$ 1 bilhão que recebeu do Softbank.

[TABELA 1]

RANKING DOS APPS DE COMÉRCIO USADOS COM MAIS FREQUÊNCIA PELO BRASILEIRO

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

	App ou site	Setembro de 2019
1	Mercado Livre	40%
2	Americanas.com	38%
3	iFood	27%
4	Magazine Luiza	18%
5	Wish	12%
6	Submarino	11%
7	OLX	7%
8	Uber Eats	7%
9	Netshoes	7%
10	WhatsApp	6%
11	AliExpress	6%
12	Casas Bahia	6%
13	Rappi	5%
14	Amazon	5%

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

Base: 1.719 entrevistados que disseram já ter comprado um produto físico através de app ou site móvel

A maior queda foi constatada no AliExpress, que seis meses atrás era citado por 10% dos consumidores móveis e agora foi lembrado por 6% deles.

Cabe ressaltar que o ranking produzido por esta pesquisa considera apenas os apps mencionados por pelo menos 5% dos consumidores móveis. A pergunta formulada permitia que o entrevistado citasse até três apps que mais utiliza para compras.

[TABELA 2]

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	Setembro de 2019
Roupas	52%
Eletroeletrônicos	47%
Refeições	46%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	33%
Eletrrodomésticos	33%
Alimentos	32%
Acessórios de moda	30%
Livros	30%
Utensílios domésticos	28%
Remédios	25%
Brinquedos	21%
Móveis	20%
Artigos esportivos	18%
Bebidas	16%
CDs ou DVDs	12%
Artesanato	10%
Outros	5%

Base: 1.719 consumidores móveis



99 confirma recuperação, enquanto Uber perde espaço

O uso de apps de corrida de táxi e/ou carros particulares continua aumentando no Brasil. Por conta da estagnação econômica e da alta taxa de desemprego, a oferta de motoristas nesses serviços é enorme e os preços das corridas são baixos, às vezes competindo até com o transporte público, dependendo da distância e da quantidade de passageiros dividindo o custo no mesmo veículo. Em um ano subiu de 66% para 75% a proporção de brasileiros que já chamaram uma corrida através de app em seu smartphone (Gráfico 9)

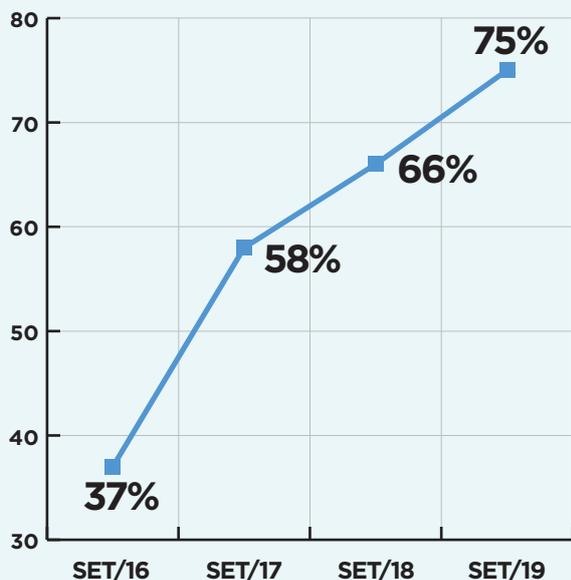
Tendência notada na edição de seis meses atrás desta pesquisa foi confirmada mais uma vez: embora continue líder absoluto na

preferência do brasileiro, o Uber está perdendo espaço para 99, que vem se recuperando desde que teve seu controle vendido para a chinesa DiDi. Em um ano, o Uber caiu 10 pontos percentuais no ranking dos apps de corrida favoritos dos brasileiros, citado como o preferido agora por 73% dos usuários desse serviço. No mesmo intervalo de tempo, o 99 ganhou 9 pontos percentuais, passando de 13% para 22% (Gráfico 10). Vale lembrar que dois anos atrás o 99 vinha caindo e chegou a ser apontado como o favorito por apenas 6% dos brasileiros, contra 86% do Uber.

[GRÁFICO 9]

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.

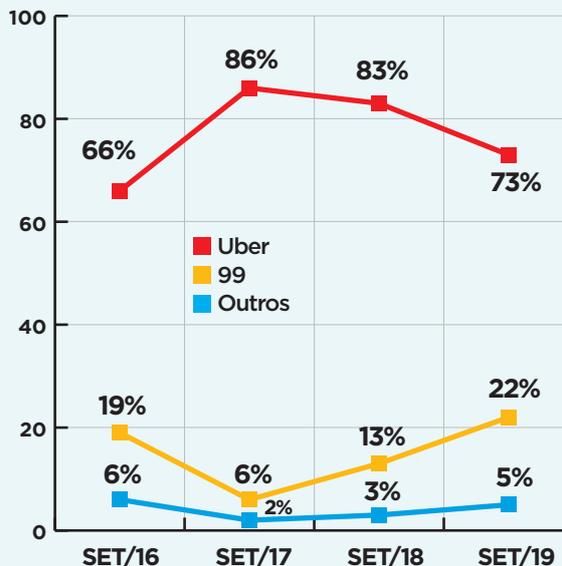


Base: 2.024 internautas com smartphone

[GRÁFICO 10]

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

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



Base: 1.510 internautas com smartphone que declaram já ter solicitado corrida de automóvel por app.



Uber Eats ganha terreno

Pedir comida através de um app é cada vez mais comum no Brasil. Em quatro anos, entre 2015 e 2019, a proporção de internautas brasileiros que já experimentaram esse canal para delivery de refeições saltou de 26% para 62%. E se existe um responsável por ter desbravado esse mercado e conquistado o brasileiro é o iFood, com enorme investimento em marketing mas também em usabilidade e funcionalidades, com seu app sendo constantemente atualizado e melhorado. O iFood é o app favorito dos brasileiros que



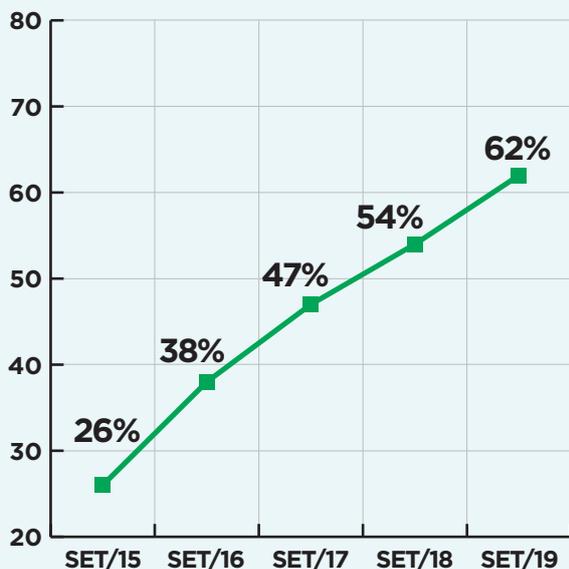
encomendam refeição pelo smartphone desde a primeira edição desta pesquisa. Agora, conseguiu crescer ainda mais e é citado como o preferido por 71% dos brasileiros que compram comida através de apps. Porém, começa a ver o rival Uber Eats no retrovisor, ainda que distante. O concorrente norte-americano, que um ano atrás nem aparecia no ranking, agora

é apontado como o favorito por 8% dos entrevistados. O crescimento do iFood e do Uber Eats aconteceu às custas de outros apps menores, que estão perdendo a preferência do consumidor nacional.

[GRÁFICO 11]

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

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

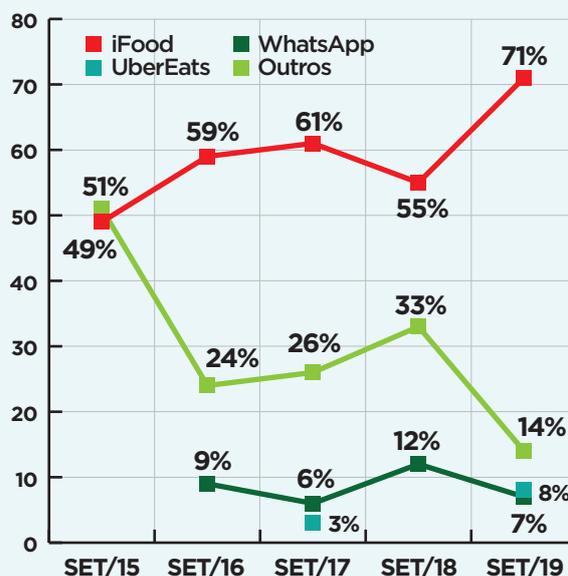


Base: 2.024 internautas com smartphone

[GRÁFICO 12]

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

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



Base: 1.263 internautas com smartphone que declaram já ter pedido refeição através de app.



Pulverização de ingressos

A proporção de internautas brasileiros que compram ingressos pelo celular se manteve estagnada nos últimos 12 meses: 29% (Gráfico 13).

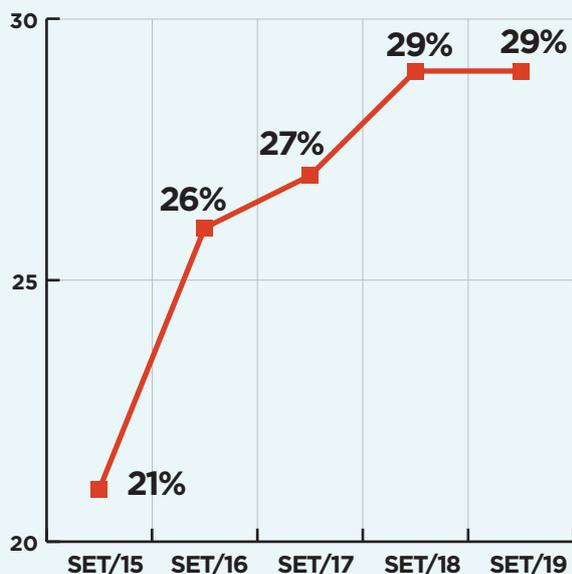
Há uma grande variedade de aplicativos desse segmento no Brasil, especialmente no setor de cinema, com redes de salas de exibição adotando aplicativos próprios para vendas, concorrendo com os marketplaces. Isso se reflete nos resultados desta pesquisa: apenas cinco players foram citados por pelo menos 3% dos usuários. Esses cinco players somam 58%. A liderança continua com o Ingresso.com (35%) e a novidade foi a entrada pela primeira vez do Sympla nesse ranking (Gráfico 14). Dezenas de outros apps com menos de 3% das citações somam 42% do total e foram agrupados como “outros”.



[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?

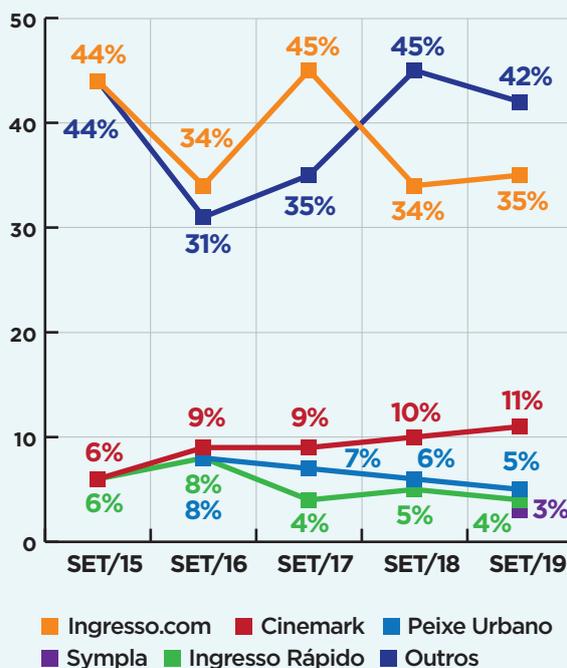


Base: 2.024 internautas com smartphone

[GRÁFICO 14]

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

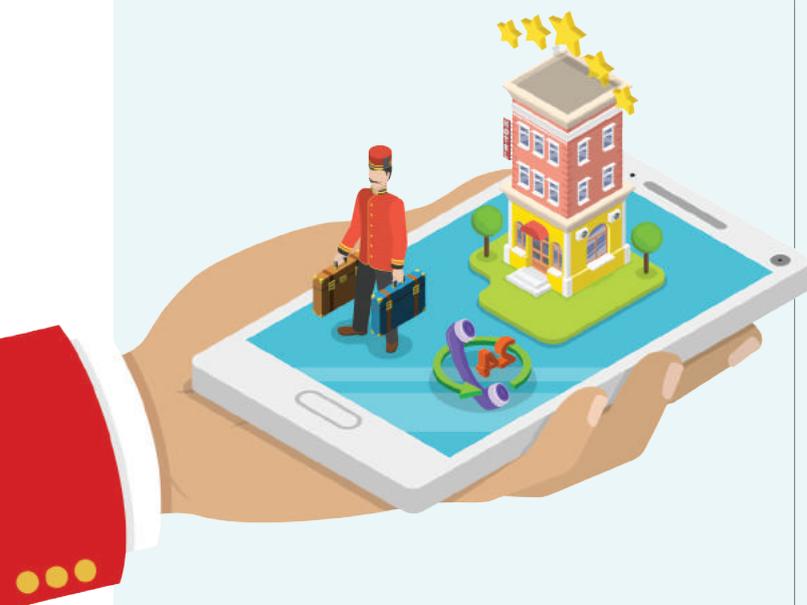
Pergunta: Qual app de compra de ingresso você usa com mais frequência?



Base: 588 internautas com smartphone que declaram já ter comprado ingresso através de app.



Airbnb continua crescendo



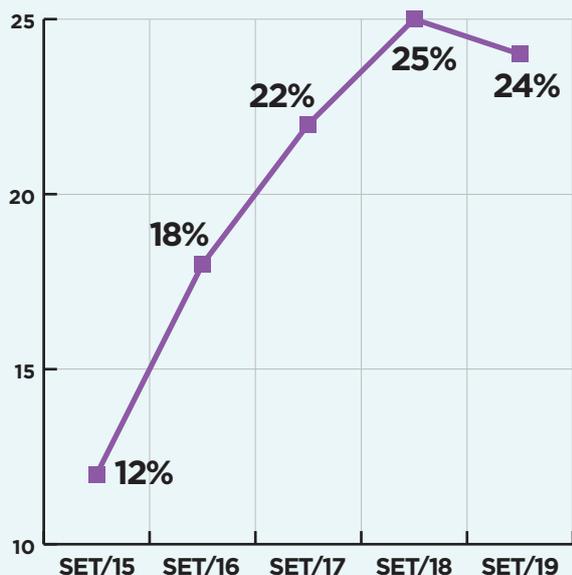
Booking.com e Trivago dividem a liderança no ranking dos apps de reserva de hospedagem preferidos dos brasileiros. Cada um deles é citado por 23% dos consumidores móveis que já reservaram um quarto através do smartphone. Pouco a pouco, porém, o AirBNB está crescendo. Em setembro 2017 apareceu no ranking pela primeira vez apontado por 12%. Em dois anos subiu para 18% e tem assegurada a terceira posição com folga. É o que mais cresceu nos últimos 12 meses nesse segmento.

24% dos internautas brasileiros declaram que já reservaram hospedagem por meio de um app. Essa proporção não se altera além da margem de erro da pesquisa há dois anos.

[GRÁFICO 15]

EVOLUÇÃO DA PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM ATRAVÉS APP

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

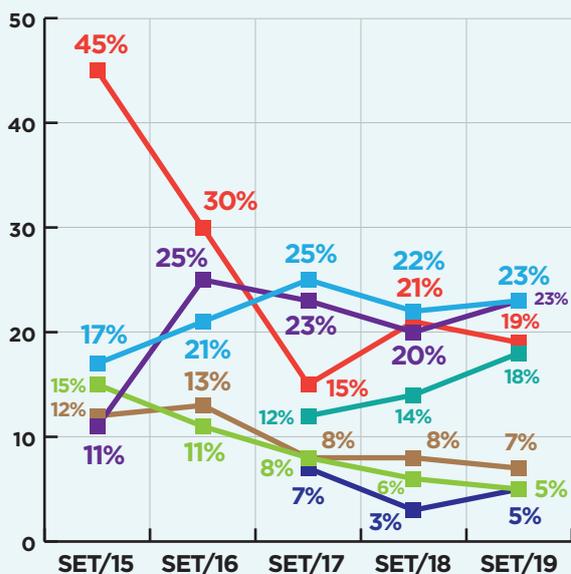


Base: 2.024 internautas com smartphone

[GRÁFICO 16]

EVOLUÇÃO DO RANKING DOS APPS DE HOSPEDAGEM

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



■ Booking.com ■ Trivago ■ AirBNB ■ Hotel Urbano
■ Decolar.com ■ Hoteis.com ■ Outros

Base: 489 internautas com smartphone que declaram já ter reservado hospedagem através de app.



Bicicletas e patinetes

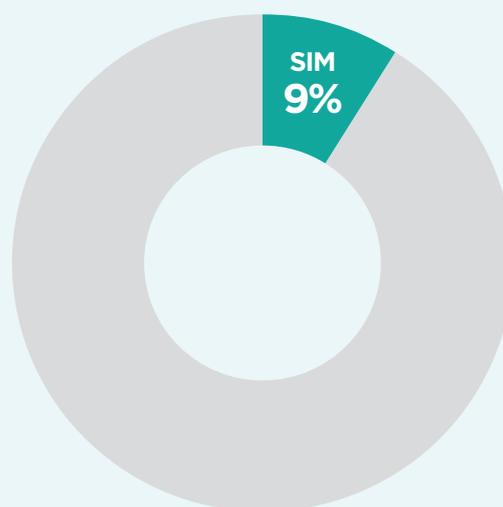
O aluguel de bicicletas e de patinetes elétricos através de apps ainda está restrito a uma parcela pequena da população brasileira. Somente 9% dos internautas com smartphone afirmam que já alugaram uma bicicleta desta forma e 4%, um patinete. Nos dois casos trata-se de um pequeno aumento de dois pontos percentuais em comparação com seis meses atrás, quando essas perguntas foram feitas pela primeira vez na pesquisa. A variação está dentro da margem de erro. Para aluguel de bicicletas, os apps mais citados são Bike Itaú e Yelllow, enquanto para patinetes são Grin e Yellow.



[GRÁFICO 17]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ALUGARAM BICICLETA VIA APP

Pergunta: Você já alugou uma bicicleta através de um aplicativo no smartphone?

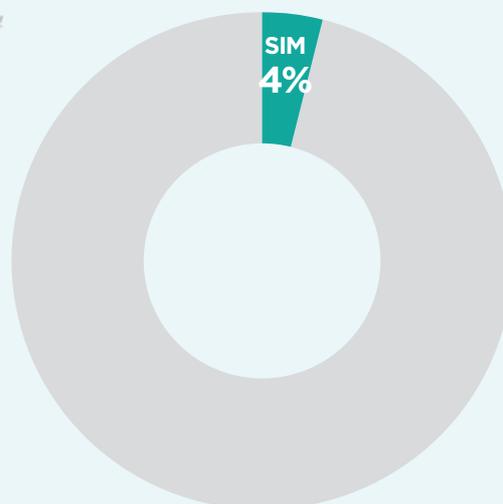


Base: 2.024 internautas com smartphone

[GRÁFICO 18]

PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ALUGARAM PATINETE ELÉTRICO VIA APP

Pergunta: Você já alugou um patinete através de um aplicativo no smartphone?



Base: 2.024 internautas com smartphone



Conclusões

O cenário econômico do Brasil parece não ter gerado um impacto negativo sobre o comércio móvel. Ao contrário, as pessoas usam cada vez mais o celular como canal de compras e agora também para pagamentos presenciais, com as tecnologias NFC e MST. Isso se deve à comodidade e praticidade desse aparelho, que se tornou, praticamente uma extensão do corpo humano.

Ao longo dos próximos anos, veremos a gradual massificação dos pagamentos por aproximação. A adoção dessa tecnologia em serviços recorrentes, como o transporte público das grandes cidades, terá um papel fundamental nesse processo. Também há grande expectativa pelo lançamento da plataforma nacional de pagamentos instantâneos, que está sendo desenvolvida pelo Banco Central.

A popularização de transações eletrônicas de pequeno valor vai reduzir a utilização de dinheiro em espécie. Isso será benéfico para a sociedade, porque as transações em moeda eletrônica são mais baratas e mais eficientes, além de permitirem um controle maior da economia.



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 os eventos organizados por Mobile Time



Seminário dedicado ao universo de comércio móvel e de pagamentos móveis, reunindo varejistas, bancos, adquirentes, fabricantes de smartphones e operadoras celulares.

www.mobishop.com.br



Seminário dedicado exclusivamente ao universo da identificação e da autenticação digitais. biometria digital, reconhecimento facial, autenticação comportamental, identidade autossobrerana, entre outros temas.

www.mobi-id.com.br



Seminário que discute o uso de novas tecnologias, frequências de espectro e modelos de negócios para a construção de redes sem fio para o provimento de acesso à Internet e aplicações de IoT.

www.operadorasalternativas.com.br



Desde 2004, o evento referência do mercado brasileiro de conteúdo móvel.

www.telavivamovel.com.br



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!



Seminário sobre o nascente mercado de chatbots, assistentes virtuais e inteligência artificial.

www.botsexperience.com.br



Mais informações:
mobiletime@mobiletime.com.br

Conheça as outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



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 problema de roubo e furto de celulares no Brasil



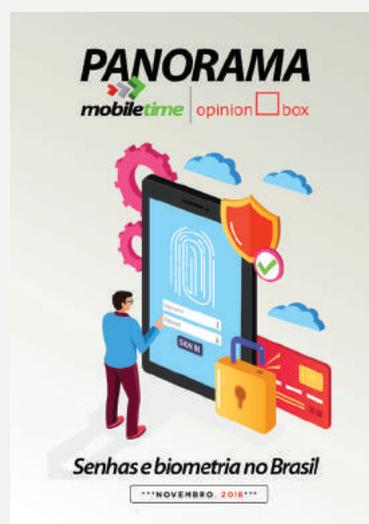
Pesquisa semestral que verifica quais os aplicativos mais presentes na homescreen do smartphone brasileiro



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros



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

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