

# PANORAMA

  
**mobiletime**

opinion  box

ABRIL  
2020



## COMÉRCIO MÓVEL NO BRASIL

OFERECIMENTO

**BIT ARMOR**

BY 



## 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 2.058 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 4 e 25 de março de 2020. Esta pesquisa tem validade estatística, com margem de erro de 2,2 pontos percentuais e grau de confiança de 95%.

**Atenção:** cerca de metade das entrevistas desta pesquisa foram realizadas no começo de março, antes de a OMS classificar o novo coronavírus como uma pandemia, e a outra metade, depois. Seus resultados, portanto, foram parcialmente impactados pela quarentena.

AS PRINCIPAIS DESCOBERTAS NESTA EDIÇÃO:



EM SEIS MESES, SUBIU DE **17% PARA 23%** A PROPORÇÃO DE INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ **FIZERAM PAGAMENTOS POR APROXIMAÇÃO**

**54%** DOS CONSUMIDORES MÓVEIS SE DIZEM "MUITO SATISFEITOS" COM SUA **EXPERIÊNCIA DE M-COMMERCE**. SEIS MESES ATRÁS ERAM 48,3%

AMAZON, IFOOD E WISH **CRESCEM PELA TERCEIRA EDIÇÃO SEGUIDA** NO RANKING DOS APPS DE M-COMMERCE MAIS USADOS NO BRASIL

**35%**

DOS INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE JÁ FIZERAM PAGAMENTOS FOTOGRAFANDO QR CODE

EM UM ANO AUMENTOU **DE 58% PARA 72%** A PROPORÇÃO DE INTERNAUTAS BRASILEIROS COM SMARTPHONE QUE JÁ PEDIRAM DELIVERY DE COMIDA ATRAVÉS DE APP



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 Inovadoras**.



### 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 2020.*



SUAS APPS MÓVEIS

DISPONÍVEIS NAS LOJAS

ESTÃO PROTEGIDAS?

BIT ARMOR

Aplicativos móveis geram dados pessoais e sensíveis a todo o instante. **BitArmor** é a Plataforma de **Cybersecurity** que garante proteção e privacidade dos dados para os Apps móveis.

Chegou a hora de pensar em cibersegurança!

Evite prejuízos gerados por vazamento de informação de seus clientes, assumo o controle.



## Pagamento por aproximação X QR code

Duas tecnologias disputam a preferência dos consumidores em pagamentos presenciais com o smartphone. Cada uma envolve players e modelos de negócios distintos. De um lado, estão os pagamentos por aproximação, com as tecnologias NFC ou MST (esta última, proprietária da Samsung). De outro, está o uso de QR code, geralmente exibido pelo lojista para ser fotografado pela câmera do smartphone. Qual desses meios de pagamento é mais popular no Brasil hoje? Esta pesquisa comparou os dois pela primeira vez.

O pagamento por aproximação está disponível principalmente através de aplicativos como Samsung Pay, Apple Pay e Google Pay, nos quais o consumidor insere os dados de um cartão de crédito ou débito para então substituí-lo pelo smartphone ou relógio inteligente em compras presenciais. A Apple ganha uma pequena taxa por transação, enquanto Samsung e Google não cobram nada. Alguns apps de emissores de cartões também oferecem a funcionalidade, como o aplicativo Ourocard, do Banco do Brasil. A tecnologia NFC, contudo, não está presente em todos os modelos de smartphone. Em geral, está nos aparelhos de gama alta e em alguns de gama média, o que restringe sua massificação.

O uso do QR code, por sua vez, está sendo difundido por aplicativos de contas digitais, como Ame, Mercado Pago, PicPay, dentre outros. Eles procuram fechar acordos com lojistas para que estes criem contas em suas plataformas e exibam os QR codes no caixa para receberem os pagamentos. É uma tecnologia mais acessível porque pode ser usada por qualquer smartphone com câmera e conexão à Internet. Os referidos players realizaram intensas campanhas de divulgação nos últimos meses para estimular esse meio de pagamento, oferecendo descontos, cashback e outras vantagens. Essa tecnologia tende a ser ainda mais

popularizada quando o Banco Central lançar em novembro o PIX, um serviço de pagamento instantâneo que será mandatório para todos os grandes bancos e que terá também a opção de uso de um QR code.

Era de se esperar, portanto, que o uso do QR code tivesse maior alcance do que os pagamentos por aproximação. Esta pesquisa

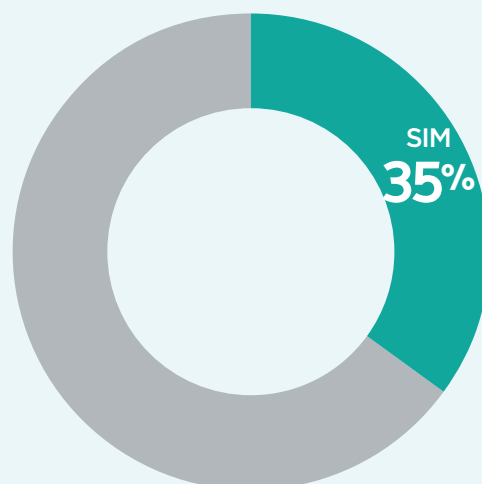


[GRÁFICO 1]

### PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ REALIZARAM PAGAMENTO COM QR CODE

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

**Base:** 2.058 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





confirmou a tese. 35% dos internautas brasileiros com smartphone já realizaram pagamentos fotografando QR codes ante 23% que já fizeram pagamentos por aproximação (Gráficos 1 e 2). Vale destacar que os pagamentos por aproximação vêm crescendo rapidamente: seis meses atrás, a proporção de internautas com smartphone que haviam experimentado essa tecnologia era de 17% (Gráfico 3).

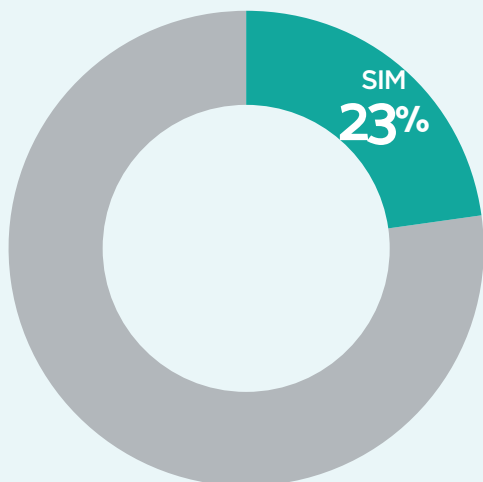


[GRÁFICO 2]

**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:** 2.058 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone



O perfil médio do usuário que paga com QR code é homem, jovem, das classes A e B. A tecnologia já foi experimentada por 39% dos homens entrevistados contra 30% das mulheres. É mais popular entre jovens de 16 a 29 anos (39%), que entre aqueles de 30 a 49 anos (35%) ou de 50 anos ou mais (24%). E alcança mais pessoas das classes A e B (39%) que das classes C, D e E (33%).

No pagamento por aproximação o perfil é similar: homens (27%) X mulheres (18%); 16 a 29 anos (26%) X 30 a 49 anos (22%) X 50 anos ou mais (18%); classes A e B (29%) X classes C, D e E (21%).

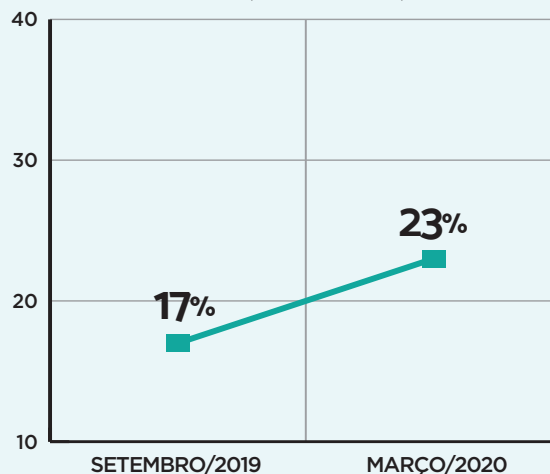
A quarentena vivida pelos brasileiros a partir da segunda metade de março deve desacelerar ou mesmo estagnar o crescimento no uso das duas tecnologias, uma vez que as pessoas estão saindo menos de casa para compras presenciais. Se houver um aumento, este provavelmente será pequeno e poderá ser atribuído a pagamentos feitos no ato da entrega.

[GRÁFICO 3]

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

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

**Base:** 2.058 brasileiros que acessam a Internet e possuem smartphone





## Na quarentena, mais brasileiros experimentam apps de delivery de comida

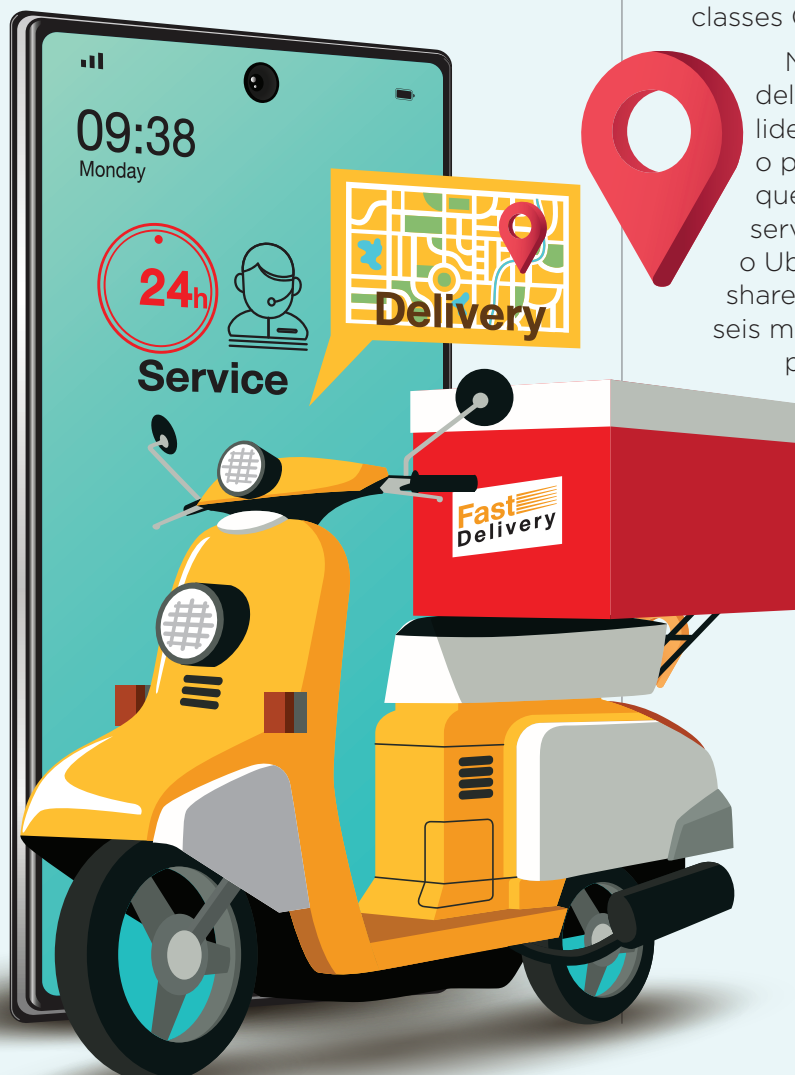
72% dos internautas brasileiros com smartphone já pediram uma refeição através de um app ou site móvel. Trata-se de um avanço de 14 pontos percentuais em relação à pesquisa de um ano atrás, quando eram 58%. O crescimento também é significativo se comparado com a edição de setembro de 2019, quando eram 62%, ou seja, houve um ganho de 10 pontos percentuais desde então (Gráfico 4).

Como cerca de 50% das entrevistas desta pesquisa foram realizadas na

segunda metade de março, parte desse crescimento pode estar relacionado à quarentena da população.

Não há diferença significativa por gênero ou região do País, mas por idade e classe social, sim. Pedir comida em casa via app é mais comum entre os jovens de 16 a 29 anos (76%) e no grupo de 30 a 49 anos (75%), do que entre as pessoas com 50 anos ou mais (58%). No que diz respeito à renda familiar mensal, a prática é mais comum entre consumidores das classes A e B (80%) que entre os das classes C, D e E (71%).

Na disputa entre os apps de delivery, o iFood mantém sua liderança incontestável, sendo o preferido de 70% das pessoas que já usaram esse tipo de serviço. Em segundo lugar vem o Uber Eats, que segue ganhando share gradativamente de seis em seis meses, a cada nova edição da pesquisa. Em sentido inverso está o WhatsApp, que vem perdendo espaço como o favorito para essa finalidade (Gráfico 5).



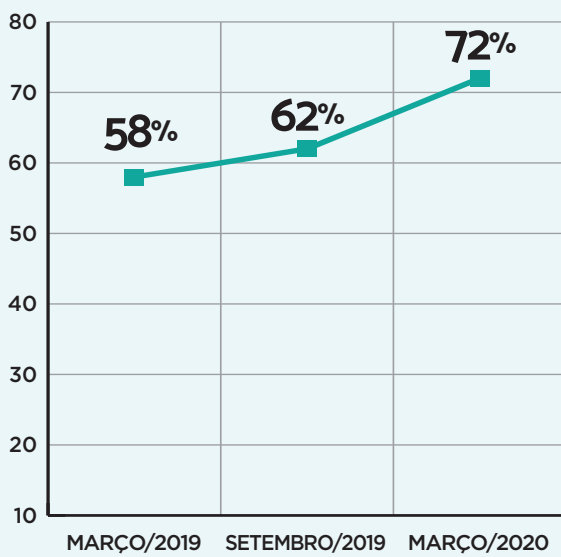


[GRÁFICO 4]

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

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

**Bases:** 2.115 (Mar/2019); 2.024 (Set/2019) e 2.058 (Mar/2020) internautas com smartphone

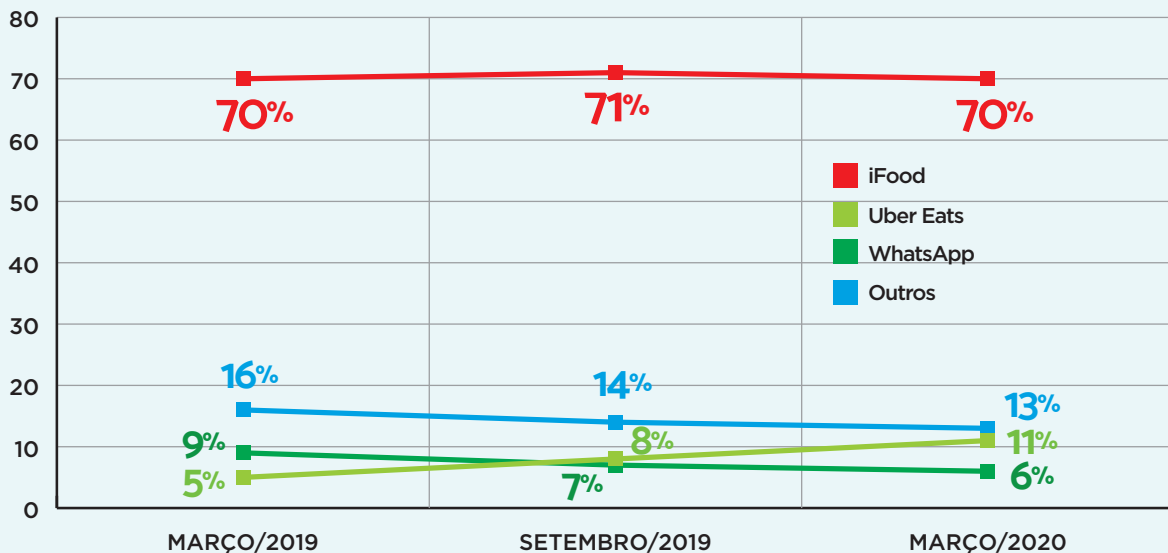


[GRÁFICO 5]

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

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

**Bases:** 1.224 (Mar/2019); 1.263 (Set/2019) e 1.490 (Mar/2020) internautas com smartphone que declaram já ter pedido refeição através de app





## Amazon, iFood e Wish em alta

A proporção de brasileiros que já realizaram compras de mercadorias físicas através de apps ou sites móveis se manteve estável em relação à edição anterior da pesquisa, em setembro de 2019: 85% (Gráfico 6).

Por outro lado, em seis meses cresceu a proporção de consumidores móveis que se declaram muito satisfeitos com a experiência de m-commerce, passando de 48,3% para 54% (Gráfico 7).

Outra novidade da pesquisa é a inclusão do “cashback” como uma das opções de respostas na lista de funcionalidades mais atraentes em apps de m-commerce para os consumidores: 30% a mencionaram entre as três mais importantes (Gráfico 8). Entre os meios de pagamento preferidos em m-commerce, vale destacar o crescimento das carteiras digitais, apontadas por 10% dos consumidores móveis (Gráfico 9) – seis meses atrás eram 8%.

Houve algumas variações no ranking dos aplicativos mais usados para comércio móvel pelos brasileiros. Embora os cinco primeiros continuem os mesmos da edição anterior (Mercado Livre, Americanas, iFood, Magazine Luiza e Wish, nesta ordem), vale destacar o avanço consistente do iFood. Um ano atrás ele era citado por 24% dos consumidores móveis, passou para 27% em setembro de 2019 e agora está com 29%. Outro que vem crescendo gradativamente é o Wish, citado por 11%, 12% e agora 13%, na mesma ordem cronológica. Mais abaixo no ranking, porém em constante ascensão, está a Amazon. Um ano atrás ela sequer aparecia no ranking. Em setembro de 2019, entrou na 14ª posição, com 5%. E agora está em 10º lugar, com 7%.

Merecem destaque também dois aplicativos reverteram quedas registradas

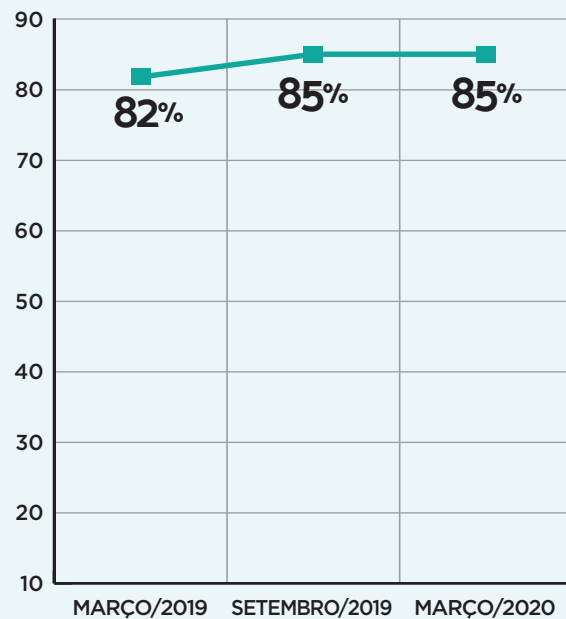
[GRÁFICO 6]

### 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.

**Bases:** 2.115 (Mar/2019); 2.024 (Set/2019) e 2.058 (Mar/2020) internautas com smartphone



na edição anterior: AliExpress e WhatsApp, ambos subindo de 6% para 9% de citações.

Quem vem perdendo espaço, por outro lado, é o Submarino. Um ano atrás o app ocupava a quinta posição no ranking, citado por 12%. Caiu para o sexto lugar, com 11%, em setembro de 2019. E agora baixou para 6%, figurando como o 11º da lista.





[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

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

**Base:** 1.753 consumidores móveis

	App ou site	Março de 2020
1	Mercado Livre	39%
2	Americanas.com	34%
3	iFood	29%
4	Magazine Luiza	16%
5	Wish	13%
6	AliExpress	9%
7	WhatsApp	9%
8	OLX	8%
9	Uber Eats	8%
10	Amazon	7%
11	Submarino	6%
12	Casas Bahia	6%
13	Netshoes	6%
14	Facebook	5%
15	Rappi	4%

[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

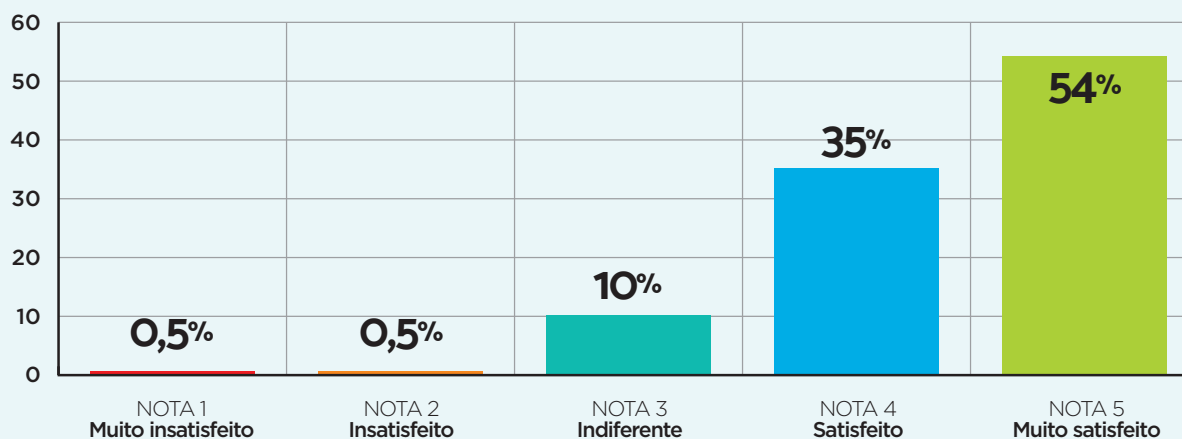
**Base:** 1.753 consumidores móveis

Categoria	Março de 2020
Roupas	52%
Refeições	50%
Eletroeletrônicos	48%
Alimentos	35%
Eletrodomésticos	35%
Cosméticos ou itens de higiene pessoal	33%
Livros	30%
Utensílios domésticos	30%
Acessórios de moda	29%
Remédios	27%
Móveis	22%
Brinquedos	19%
Artigos esportivos	18%
Bebidas	16%
Artesanato	9%
CDs ou DVDs	8%
Outros	6%

[GRÁFICO 7]

**GRAU DE SATISFAÇÃO DO BRASILEIRO COM COMÉRCIO MÓVEL**

**Base:** 1.753 consumidores móveis



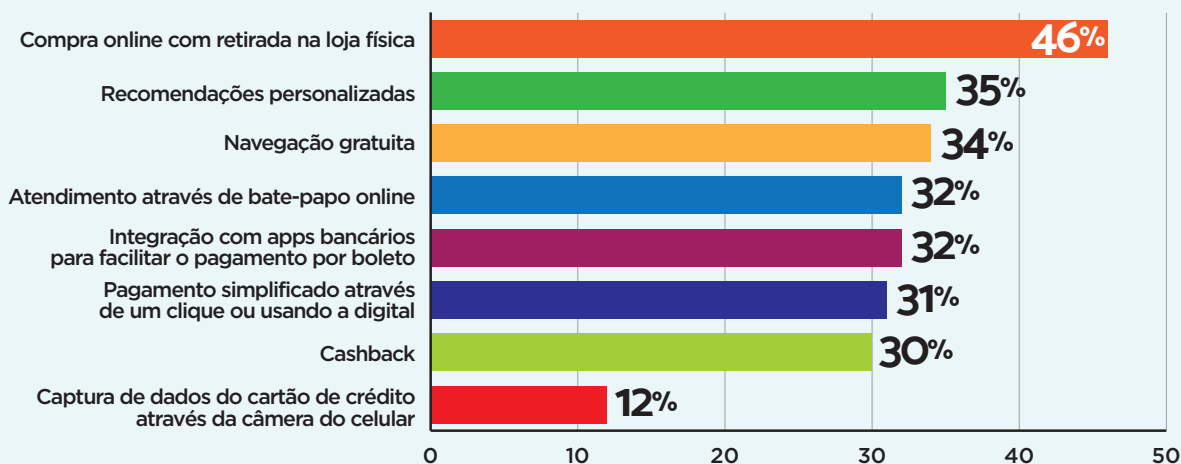


[GRÁFICO 8]

**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:** 1.753 consumidores móveis

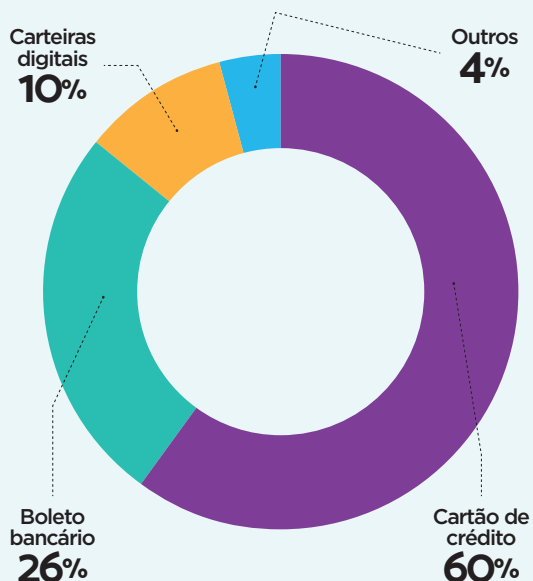


[GRÁFICO 9]

**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:** 1.753 consumidores móveis

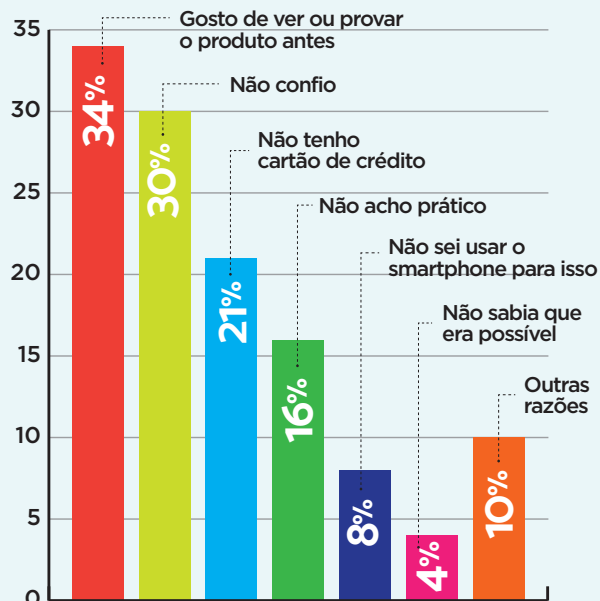


[GRÁFICO 10]

**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





## Demais segmentos

Outros segmentos monitorados por essa pesquisa estão entre os mais impactados negativamente pela quarentena, como os serviços de apps de corridas de automóvel, hospedagem, venda de ingressos e compartilhamento de bikes e patinetes. Todos estão procurando se reinventar durante esta crise. O Cabify passou a fazer transporte de objetos. O AirBNB adicionou a opção de venda de “experiências online”. E o Symply está testando uma plataforma de streaming, para estimular os organizadores de eventos a realizarem edições online. Estes são apenas alguns exemplos dentre muitos.

Esta pesquisa vem monitorando há cinco anos a proporção de brasileiros que já experimentaram solicitar os referidos serviços por meio de apps. Com a quarentena, a expectativa é de que tais números parem de crescer, ficando estabilizados. E o número de usuários mensais, por outro lado, deve cair, a não ser em algum caso muito bem-sucedido de reinvenção, o que pode acontecer, talvez, com a venda de ingressos para eventos on-line.

No caso específico dos patinetes elétricos há ainda outro problema, surgido pouco antes da pandemia: algumas das principais operações foram suspensas ou reduzidas drasticamente porque não geraram os resultados esperados. Foi o caso da Grow, que encerrou as atividades em 14 cidades brasileiras em janeiro – e pouco mais tarde foi adquirida pela controladora do Peixe Urbano, a Mountain Nazca.

Veja nos próximos gráficos a fotografia de março para os demais segmentos acompanhados pela pesquisa.

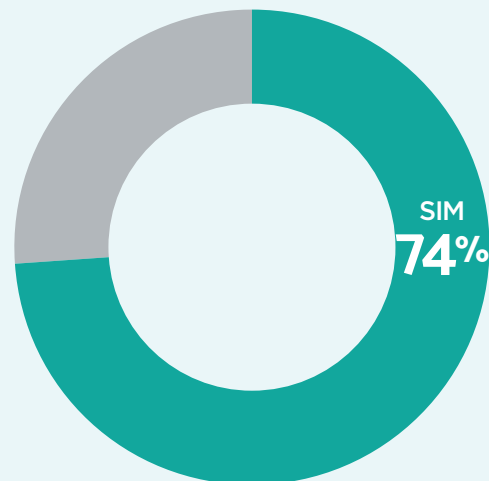
### [GRÁFICO 11]

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

**Pergunta:** Você já solicitou uma corrida de automóvel através de um aplicativo no smartphone?

**Atenção:** pode ser de táxi comum, táxi de luxo ou carro particular

**Base:** 2.058 internautas com smartphone



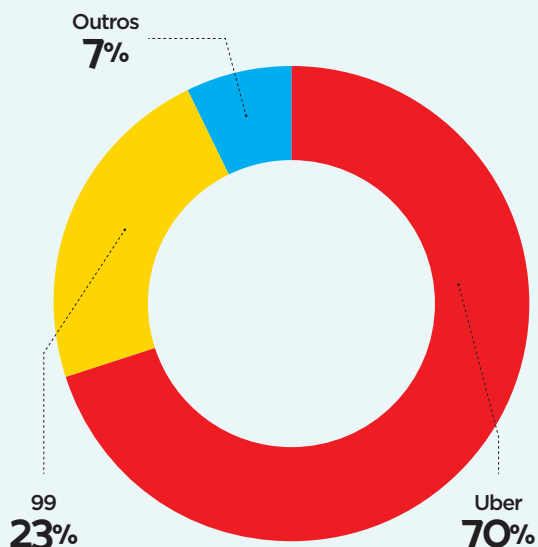


[GRÁFICO 12]

**APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA CORRIDA DE AUTOMÓVEL/TAXI**

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

**Base:** 1.532 internautas com smartphone que declaram já ter solicitado corrida de automóvel por app

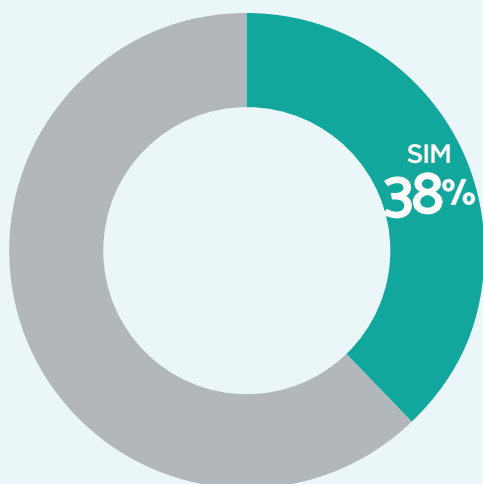


[GRÁFICO 13]

**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:** 2.058 internautas com smartphone

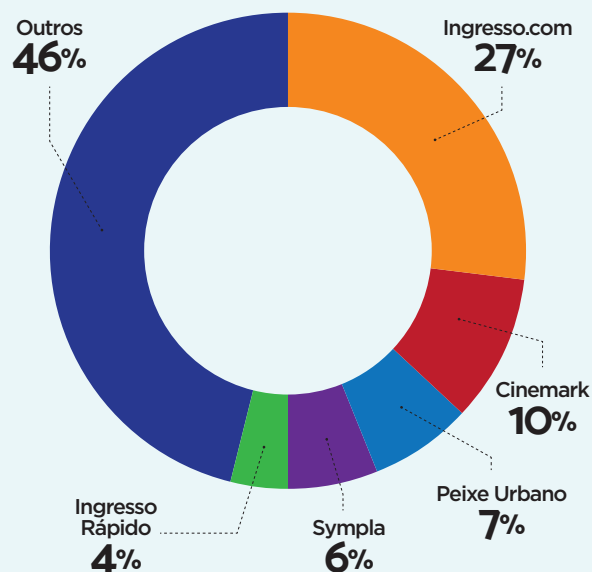


[GRÁFICO 14]

**APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA COMPRA DE INGRESSOS**

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

**Base:** 775 internautas com smartphone que declaram já ter comprado ingresso para evento por app



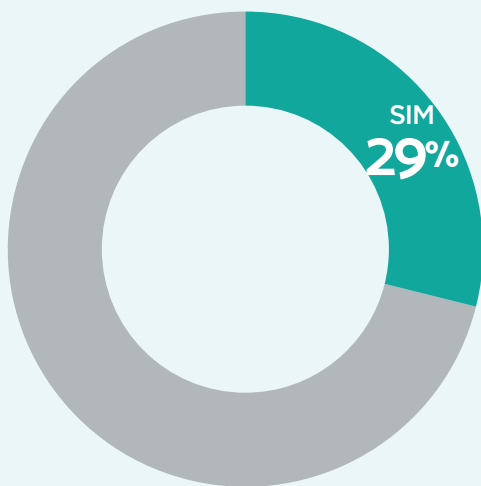


[GRÁFICO 15]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ RESERVARAM HOSPEDAGEM POR APP**

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

**Base:** 2.058 internautas com smartphone

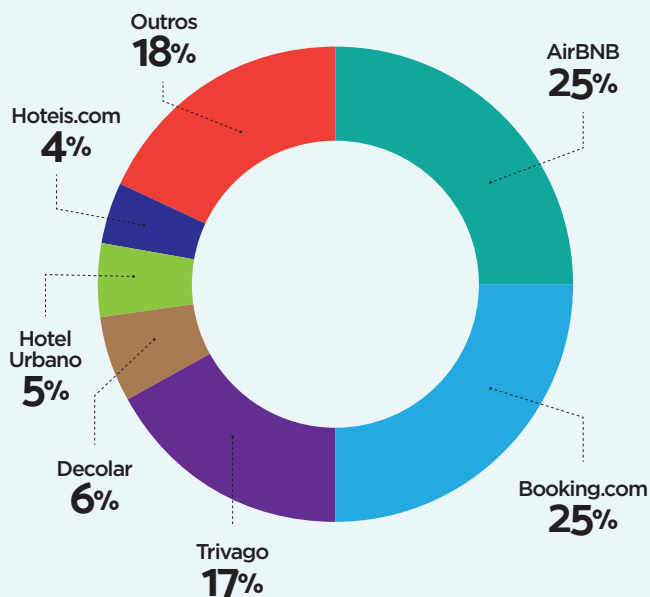


[GRÁFICO 16]

**APPS FAVORITOS DOS BRASILEIROS PARA RESERVA DE HOSPEDAGEM**

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

**Base:** 601 internautas com smartphone que declaram já ter reservado hospedagem via app



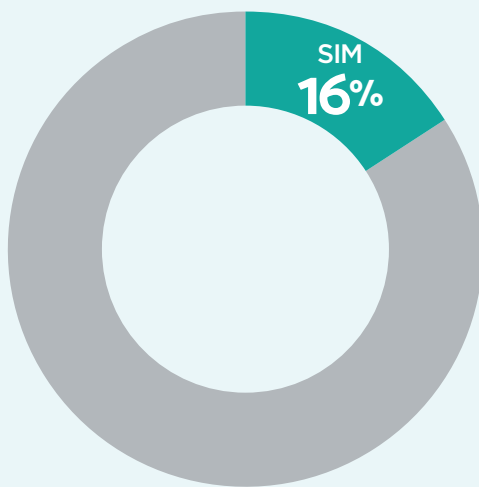


[GRÁFICO 17]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ SOLICITARAM SERVIÇOS DE BELEZA POR APP**

**Pergunta:** Você já solicitou um serviço de beleza (manicure, cabeleireiro, maquiador, etc) a domicílio através de um aplicativo no smartphone?

**Base:** 2.058 internautas com smartphone

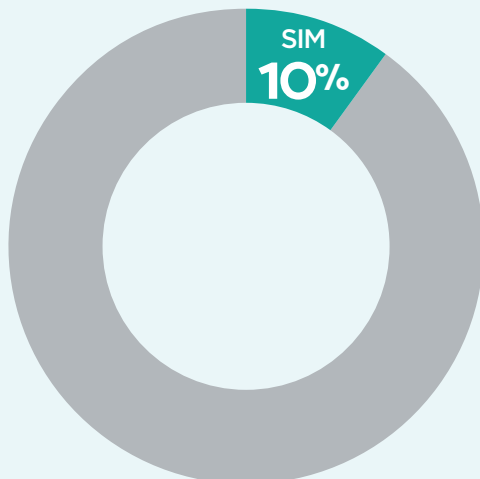


[GRÁFICO 18]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ALUGARAM BICICLETA VIA APP**

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

**Base:** 2.058 internautas com smartphone

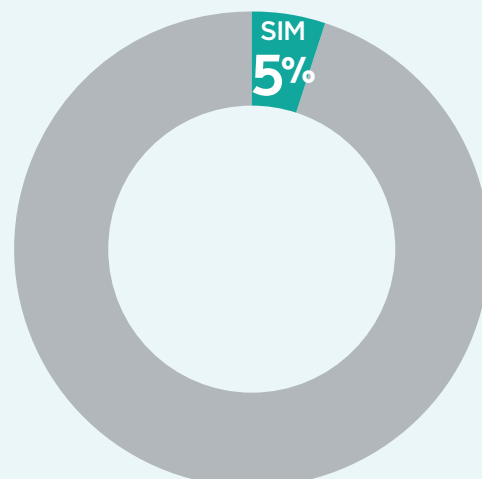


[GRÁFICO 19]

**PROPORÇÃO DE BRASILEIROS QUE JÁ ALUGARAM PATINETE ELÉTRICO VIA APP**

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

**Base:** 2.058 internautas com smartphone



ABRIL, 2020



**PESQUISA PANORAMA**  
*Mobile Time/Opinion Box*

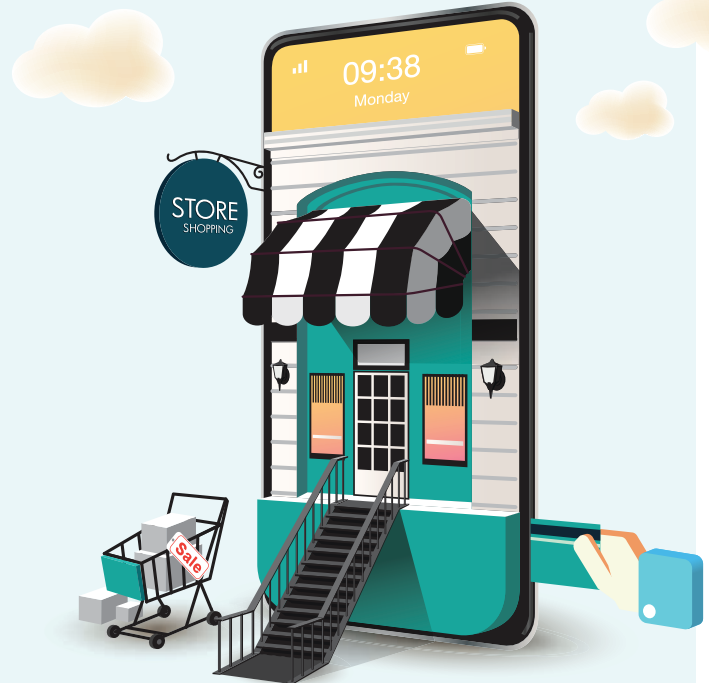
ESTA PESQUISA É UM OFERECIMENTO DE

**BIT ARMOR**  
BY TIOS

**COMÉRCIO  
MÓVEL NO BRASIL**

## Conclusões

A próxima edição da pesquisa será a primeira realizada inteiramente depois de iniciada a pandemia. Neste momento, ninguém se arrisca a prever quando as medidas de isolamento social poderão ser afrouxadas. Uma das poucas certezas é de que vida não voltará como era antes. E uma das tendências apontadas por diversos especialistas é a de uma rápida transformação digital em todos os setores da economia, o que significa um maior uso de dispositivos eletrônicos, como computadores, tablets e smartphones, para os mais diversos serviços.



**mobiletime**

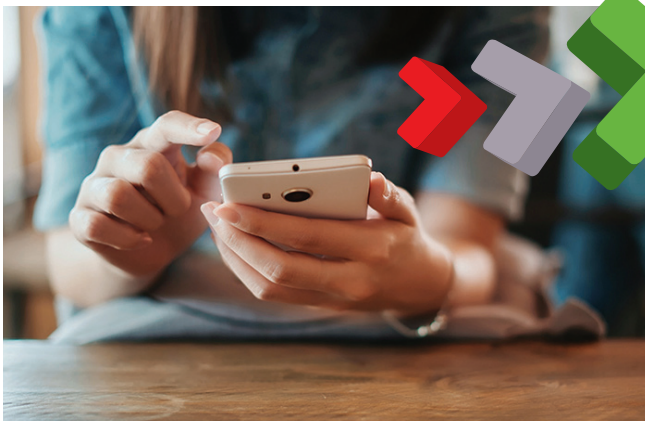
Mobile Time é um site jornalístico de notícias diárias sobre a indústria móvel, com foco no segmento de conteúdo e serviços para smartphones.

[www.mobiletime.com.br](http://www.mobiletime.com.br)

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](http://blog.opinionbox.com).

[www.opinionbox.com](http://www.opinionbox.com)



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!

# Conheça as outras pesquisas Panorama Mobile Time/Opinion Box



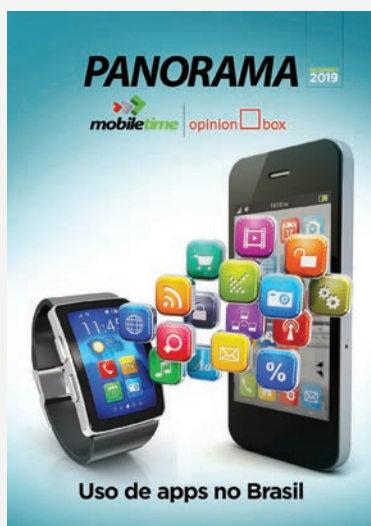
Pesquisa anual que traça um raio-x do mercado brasileiro de chatbots a partir de levantamento de informações junto aos desenvolvedores de robôs de conversação. Inclui guia com os contatos comerciais das empresas



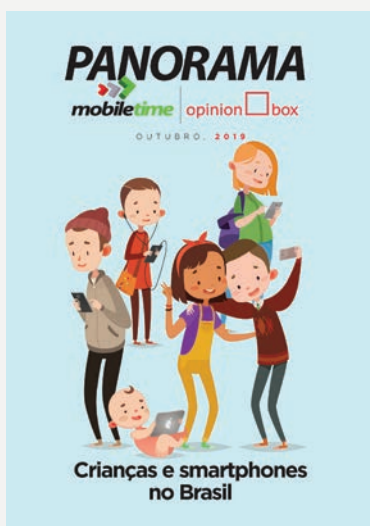
Pesquisa anual sobre o problema de roubo e furto de celulares no Brasil



Pesquisa sobre uso de senhas e biometria digital através de smartphones



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



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



Pesquisa semestral que monitora quais os aplicativos mais usados pelos brasileiros

AS PESQUISAS ESTÃO DISPONÍVEIS PARA DOWNLOAD EM  
[WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR/](http://WWW.PANORAMAMOBILETIME.COM.BR/)